



Universidade de Aveiro
Ano 2013

Instituto Superior de Contabilidade e Administração
de Aveiro

Cláudia Sofia Cordeiro
Duarte

A Responsabilidade Social Empresarial num
contexto de Crise Económica



**Cláudia Sofia Cordeiro
Duarte**

**A Responsabilidade Social Empresarial num
contexto de Crise Económica**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Contabilidade – Ramo de Auditoria, realizada sob a orientação científica do Doutor João Francisco Carvalho de Sousa e do Doutor Jonas da Silva Oliveira, Professores Adjuntos da Universidade de Aveiro.

O júri

Presidente

Professora Doutora Graça Maria do Carmo Azevedo
Professora Adjunta da Universidade de Aveiro

Arguente

Professora Doutora Alexandra Cristina Pinheiro Carvalho
Professora Adjunta do Instituto Politécnico de Leiria – Escola Superior de
Tecnologia e Gestão

Orientador

Professor Doutor João Francisco Carvalho de Sousa
Professor Adjunto da Universidade de Aveiro

Agradecimentos

Agradeço inicialmente ao meu orientador, Doutor João Francisco Carvalho de Sousa, e ao meu coorientador, Doutor Jonas da Silva Oliveira, pela disponibilidade manifestada, comentários e sugestões relevantes que permitiram a conclusão deste trabalho.

Aos meus pais, pelo apoio, incentivo, pelos valores que me inculcaram ao longo destes anos e pela formação que me proporcionaram.

Aos meus amigos, pela amizade, pelo incentivo e pelos grandes momentos passados ao longo deste percurso académico.

Por fim, a toda a minha família por acreditarem em mim e pelo apoio dado.

A todos, o meu sincero obrigado.

Palavras-chaves

Responsabilidade Social Empresarial, *Global Reporting Initiative*, Relatório e Contas, Relatório de Sustentabilidade, Divulgação, Crise Económica, Bancos, Portugal, Espanha

Resumo

O papel da responsabilidade social das empresas tem assumido uma primordial importância nos últimos tempos devido à instabilidade económica que se vive. A mais recente crise económica e financeira, que teve o ponto de partida nos finais de 2007 nos Estados Unidos da América por causa da escassez de liquidez e perda de reputação no sistema bancário, tem levado à sociedade a exigir um maior interesse das empresas em questões relacionadas com a responsabilidade social empresarial, daí verificar-se uma crescente preocupação por parte das empresas em compreender o seu conceito e dimensões e incorporá-los à sua realidade.

Uma vez que o sector financeiro tem sido indiciado de ser o principal culpado da atual crise económico-financeira mundial, a presente investigação pretende analisar as diferenças no nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social entre quatro bancos de Portugal e quatro bancos de Espanha e analisar as diferenças ao longo dos anos 2006, 2008 e 2010, bem como analisar as correlações existentes entre o nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social e um conjunto de variáveis de desempenho económico-financeiro.

Os resultados evidenciaram um aumento dos níveis de divulgação e uma diminuição dos níveis de rendibilidade e de confiança dos depositantes, entre 2006 e 2010, em ambos os países. No entanto não se constatou diferenças significativas na média dos índices de divulgação de informação sobre responsabilidade social entre os bancos dos dois países, Espanha e Portugal, e ao longo dos três anos em estudo. As hipóteses de investigação apenas foram parcialmente aceites, uma vez que apenas se verificaram correlações positivas e negativas entre o nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social com as variáveis de desempenho económico-financeiro em apenas em alguns bancos e não na totalidade da amostra.

Keywords

Corporate Social Responsibility, Global Reporting Initiative, Report and Accounts, Sustainability Report, Disclosure, Economic Crisis, Banks, Portugal, Spain

Abstract

The role of corporate social responsibility has assumed paramount importance recently due to the economic instability we are experiencing. The most recent economic and financial crisis that began at end 2007 in United States because of liquidity shortage and loss of reputation in the banking system has led companies to take a greater interest in issues related to Corporate Social Responsibility, this leads to increasing concern of businesses understand the concept and dimensions and incorporate them into your reality.

Since the financial sector has been indicted of being the main culprit of the current global financial and economic crisis, this research aims to analyze the differences in the level of disclosure of information about social responsibility among four banks of Portugal and four banks of Spain, and review differences over the years 2006, 2008 and 2010, and analyze the correlation between the level of disclosure of information about social responsibility and a set of economic variables and financial performance.

The results showed an increase in disclosure levels and decreased levels of profitability and depositor confidence, between 2006 and 2010 in both countries. However it was not observed significant differences in average rates of disclosure of information about social responsibility among the banks of the two countries, Spain and Portugal, and over the three study years. The research hypotheses were only partially accepted, once only found positive and negative correlations between the level of disclosure of information about social responsibility with economic variables and financial performance in just a few banks and not on the entire sample.

Índice Geral

| | |
|---|------------|
| Índice de Figuras | iii |
| Índice de Gráficos..... | v |
| Índice de Tabelas | vii |
| Siglas e Abreviaturas..... | ix |
| 1. Introdução..... | 1 |
| 2. Revisão da Literatura | 3 |
| 2.1. Responsabilidade Social Empresarial (RSE): Conceito e Evolução..... | 3 |
| 2.2. Teorias e Abordagens | 8 |
| 2.3. Dimensões da Responsabilidade Social Empresarial | 14 |
| 2.3.1. A Dimensão Interna..... | 14 |
| 2.3.2. A Dimensão Externa..... | 16 |
| 2.4. Conceitos emergentes de RSE | 18 |
| 2.4.1. Balanço Social | 18 |
| 2.4.2. Relatório de Sustentabilidade | 20 |
| 2.4.3. <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i> | 23 |
| 2.4.4. Normas e Certificações..... | 38 |
| 2.4.4.1. Norma SA 8000 | 38 |
| 2.4.4.2. Norma AA 1000 | 39 |
| 2.4.4.3. Norma ISO 26000..... | 42 |
| 2.4.4.4. Norma Portuguesa – NP 4469 | 44 |
| 3. A Crise Económica e a Responsabilidade Social Empresarial..... | 47 |
| 3.1. A Crise Económica: Conceito e Origem..... | 47 |
| 3.2. O Impacto da Crise Atual no Mundo | 49 |
| 3.3. O Impacto da Crise Atual em Portugal | 51 |
| 3.4. A Crise Económica e a RSE | 54 |
| 4. Análise de Estudos Empíricos | 57 |
| 4.1. Abordagem metodológica mais utilizada nos Estudos Empíricos..... | 57 |
| 4.2. Resultados dos Estudos Empíricos: Estudos Gerais | 60 |
| 4.3. Resultados dos Estudos Empíricos: Estudos sobre a RSE e a Crise..... | 63 |

| | |
|---|-----------|
| 4.4. Resultados dos Estudos Empíricos: Estudos da RSE e o Sector Financeiro | 66 |
| 5. Desenvolvimento de Hipóteses | 69 |
| 6. Metodologia..... | 73 |
| 6.1. Amostra..... | 73 |
| 6.2. Método de Recolha dos Dados | 73 |
| 6.3. Variáveis Dependentes | 75 |
| 6.4. Variáveis Independentes | 77 |
| 7. Resultados | 79 |
| 7.1. Análise Descritiva..... | 79 |
| 7.2. Diferenças nas amostras..... | 84 |
| 7.3. Análise de Correlações | 86 |
| 8. Conclusões..... | 93 |
| 9. Bibliografia | 95 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 - Visão geral da <i>ISO 26000</i> | 43 |
| Figura 2 - Modelo do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social da <i>NP 4469</i> | 45 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 - Taxa de variação do PIB em termos reais (%)..... | 52 |
| Gráfico 2 - Taxa de desemprego em Portugal, na UE25 e na Zona Euro..... | 53 |

Índice de Tabelas

| | |
|---|----|
| Tabela 1 - Abordagem societária à RSE - Teorias Instrumentais..... | 10 |
| Tabela 2 - Abordagem societária à RSE - Teorias Políticas..... | 11 |
| Tabela 3 - Abordagem societária à RSE - Teorias Integrativas..... | 12 |
| Tabela 4 - Abordagem societária à RSE - Teorias Éticas..... | 13 |
| Tabela 5 - <i>GRI</i> - Indicadores de Desempenho Económico (EC)..... | 27 |
| Tabela 6 - <i>GRI</i> - Indicadores de Desempenho Ambiental (EN)..... | 28 |
| Tabela 7 - <i>GRI</i> - Indicadores de Desempenho Social referentes a Práticas Laborais e Trabalho Condigno (LA)..... | 31 |
| Tabela 8 - <i>GRI</i> - Indicadores de Desempenho Social referentes aos Direitos Humanos (HR)..... | 33 |
| Tabela 9 - <i>GRI</i> - Indicadores de Desempenho Social referentes à Sociedade (SO)..... | 35 |
| Tabela 10 - <i>GRI</i> - Indicadores de Desempenho Social referentes à Responsabilidade pelo Produto (PR)..... | 36 |
| Tabela 11 - Princípios do modelo <i>AA 1000</i> que sustentam o princípio da inclusividade dos <i>stakeholders</i> | 40 |
| Tabela 12 - Índices de Divulgação de Responsabilidade Social Empresarial..... | 76 |
| Tabela 13 - Definição das Variáveis Independentes..... | 78 |
| Tabela 14 - Estatística Descritiva da Amostra..... | 80 |
| Tabela 15 - Diferenças nos valores médios do Índice de Divulgação de Responsabilidade Social entre Países..... | 85 |
| Tabela 16 - Diferenças nos valores médios do Índice de Divulgação de Responsabilidade Social entre os anos..... | 86 |
| Tabela 17 - Correlações entre o Índice de Divulgação de informação sobre Responsabilidade Social e as Variáveis Independentes..... | 88 |

Siglas e Abreviaturas

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

APEE – Associação Portuguesa de Ética Empresarial

CEPAA – *Council on Economic Priorities Accreditation Agency*

EUA – Estados Unidos da América

GRI – *Global Reporting Initiative*

IRSE – Índices de Responsabilidade Social Empresarial

ISO – *International Organization for Standardization*

ONG's – Organizações não-governamentais

PIB – Produto Interno Bruto

ROA – *Return on Assets*

ROE – *Return on Equity*

RSE – Responsabilidade Social Empresarial

SAI – *Social Accountability International*

SGRS – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

SIS – *Swedish Institute of Standardization*

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

UE – União Europeia

UNEP – *United Nations Environmental Programme*

WBCSD – *World Business Council for Sustainable Development*

WGSR – *Working Group on Social Responsibility*

1. Introdução

O tema da Responsabilidade Social Empresarial tem despertado interesse nas últimas décadas, visto que reflete a atitude das empresas, que já começam a agir perante os problemas e fragilidades da sociedade, e começam a incluir nas suas estratégias maneiras de enfrentar esses mesmos problemas.

Uma vez que vivemos num quadro de instabilidade económica, o papel da responsabilidade social das empresas assume, assim, uma primordial importância pois, qualquer organização na sociedade atual, além de garantir o aumento de riqueza da própria empresa, deverá ter como preocupações também as questões sociais, nomeadamente a proteção ambiental, a proteção de saúde dos colaboradores, o aumento de motivação e de produtividade dos seus colaboradores, o que também assegura o bom desempenho de qualquer empresa. Assim sendo, o tema da presente investigação é “*A Responsabilidade Social Empresarial num contexto de Crise Económica*”.

Este estudo tem como objetivos analisar as diferenças no nível de divulgação voluntária de informação pela estrutura da *Global Reporting Initiative (GRI)* entre instituições financeiras de Portugal e de Espanha e ao longo dos anos em estudo, bem como analisar as correlações existentes entre o nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social e um conjunto de variáveis de desempenho económico-financeiro. A amostra do estudo é composta por quatro instituições do sector financeiro de Portugal, e quatro instituições do sector financeiro Espanhol, compreendendo assim um conjunto de oito bancos de dois países diferentes. O período em análise foi o ano 2006, 2008 e 2010.

O presente trabalho encontra-se estruturado em nove pontos. O primeiro ponto corresponde à Introdução (ponto presente), onde é apresentado os motivos e objetivos inerentes ao presente estudo.

No segundo ponto, é apresentada a revisão da literatura, especialmente de terminologias diretamente relacionadas com a RSE, nomeadamente a evolução do conceito e os diversos termos implícitos ou relacionados com ele, proporcionando os conhecimentos necessários para a correta compreensão do restante trabalho.

O terceiro ponto destina-se ao enquadramento teórico da Crise Económica e a RSE. Neste ponto é feita uma breve análise do conceito e origem da crise económica, do impacto da crise atual no mundo e em Portugal, bem como a relação da crise com a RSE.

O quarto ponto refere-se à análise de estudos empíricos relacionados com a RSE, sobretudo estudos de temas mais gerais, como por exemplo, acerca do conceito, da relação entre as ações e práticas de RSE das empresas com o seu desempenho económico-financeiro, de estudos relacionados com o impacto da atual crise económica na RSE e, por fim, estudos relacionados com a RSE no sector financeiro.

O quinto ponto é dedicado ao desenvolvimento das hipóteses de investigação a testar, seguindo-se com o sexto ponto, destinado à metodologia de investigação, onde será apresentada a amostra considerada neste estudo, o método de recolha dos dados, o método de análise desses mesmos dados, e a operacionalização das variáveis que se pretende testar.

De seguida, no ponto sétimo, é apresentada a análise e os principais resultados deste trabalho.

Por fim, o ponto oitavo destina-se às conclusões deste trabalho, às limitações e aos possíveis desenvolvimentos futuros, e o ponto nono à bibliografia consultada.

2. Revisão da Literatura

Nos últimos anos, a questão da responsabilidade social das empresas (RSE) tem gerado um crescente interesse, tanto entre académicos, como entre empresários e administradores públicos. À parte do interesse das empresas na sua performance financeira, a performance social e ambiental passou a integrar as preocupações de um grande número de empresas, que incrementaram as suas ações com vista à RSE. Através do desenvolvimento do conceito e do âmbito da sua aplicação, têm surgido novas terminologias e novos aspetos que, direta ou indiretamente, influenciam aquilo que se entende por RSE. Nos próximos pontos apresentaremos não só a evolução do conceito, mas também os diversos termos implícitos ou relacionados com ele, proporcionando os conhecimentos necessários para a correta compreensão do restante trabalho.

2.1. Responsabilidade Social Empresarial (RSE): Conceito e Evolução

Ao longo das últimas décadas o panorama empresarial tem vindo a sofrer mudanças significativas. A competitividade que dantes se verificava através do baixo custo passa agora a manifestar-se na criação de valor e produtividade.

Cada vez mais as empresas operam em mercados externos e neste sentido sentem necessidade de agirem dentro do que consideram eticamente correto, não se restringindo a aplicar as leis do país onde estão sedeadas. Os colaboradores adquiriram maiores competências e constata-se também uma maior aproximação ao cliente final. Todas estas transformações levaram a que as empresas se ajustassem por forma a satisfazer as necessidades dos seus *stakeholders*¹.

Assim sendo, as preocupações de natureza social são uma realidade há já algumas décadas. As primeiras referências ao tema da RSE foram divulgadas na década de cinquenta, nos Estados Unidos, por Bowen (1953) citado por Carroll (1999), que a define como: “(...) *as obrigações dos homens de negócios de adotar orientações, tomar decisões e seguir linhas de ação, que sejam compatíveis com os fins e valores da nossa sociedade*”. No entanto,

¹ *Stakeholders* corresponde ao conjunto de pessoas, instituições, empresas ou grupos cuja atividade influencia ou é influenciada pela atividade de uma empresa (Freeman, Harrison, Wicks, Parmar, & Colle, 2010).

Bowen não clarifica quais são os “*fins e valores da nossa sociedade*” nem quais são “*as linhas de ação*”, logo sem se ter claro este ponto não é possível verificar se a empresa é ou não socialmente responsável. Neste sentido, durante a década de sessenta surgem outros autores que formalizam e clarificam o conceito de RSE. Segundo Carroll (1999) podemos destacar McGuire (1963), Davis e Blomstrom (1966) e Walton (1967).

Por exemplo, Walton citado por Carroll (1999), afirma que o conceito de responsabilidade social reconhece a intimidade da relação entre a empresa e a sociedade e salienta que tal relação deve ser tida em consideração pelos gestores de topo à medida que a empresa e os grupos com quem se relaciona prosseguem os respetivos objetivos.

Na década de setenta do século XX, multiplicaram-se as definições e as abordagens da RSE. Carroll (1979) defendeu que a responsabilidade social de qualquer negócio envolve as expectativas económicas, legais, éticas e filantrópicas que a sociedade tem em determinado período de tempo. A verdadeira responsabilidade social por parte da empresa implica ir ao encontro de todos os níveis consecutivamente, ou seja, espera-se que a empresa produza bens e serviços e que os venda com lucro (componente económica), que respeite a lei (componente legal), que tenha comportamentos éticos e respeite as normas (componente ética), e que de forma voluntária desempenhe as suas funções em benefício da sociedade (componente filantrópica). É de salientar ainda, que no início dessa década, os assuntos de RSE assumem especial importância aquando da elaboração e publicação dos relatórios sobre atividades de índole social. Surge em França, em 1972, um dos modelos e práticas associadas àquelas atividades, o Balanço Social. Em 1977, aquele país foi o primeiro a estabelecer a sua obrigatoriedade para empresas com mais de 750 trabalhadores (Monteiro, 2005).

Já na década de oitenta o desenvolvimento normativo da RSE foi menor do que o ocorrido anteriormente, mas surgiram mais aplicações, estudos empíricos e temas alternativos (p. ex., ética dos negócios; gestão dos *stakeholders*), ou seja, inicia-se a aplicabilidade prática da teoria sobre a RSE. Um dos principais desenvolvimentos deve-se a Drucker (1984), que defendeu a ideia de que a rentabilidade e a responsabilidade são noções complementares, bem como, a ideia de que é desejável para os negócios a “*conversão*” das responsabilidades sociais em oportunidades de negócio.

Na década de noventa, algumas empresas passaram a divulgar periodicamente relatórios ou balanços sociais anuais, que descrevem as ações concretas realizadas na empresa em benefício da comunidade onde se inserem, ao meio ambiente e ao seu próprio corpo de funcionários. A década de noventa destaca-se como o período do surgimento e crescimento de diversas organizações, que atuam de maneira relativamente orgânica e institucionalizada no âmbito da chamada responsabilidade social corporativa. Estas instituições “apelam” às empresas para serem socialmente responsáveis.

No final dos anos noventa, o tema ganhou maior visibilidade, quando algumas organizações não-governamentais (ONG's) começaram a utilizar mais intensamente o termo responsabilidade social corporativa e passaram a incentivar as empresas, a desenvolverem processos de elaboração de balanços ou relatórios sociais, bem como a realização de ações que promoveram o meio ambiente, a educação, a saúde e a igualdade de oportunidades (na questão de género e nos portadores de deficiência).

Apesar do conceito se ter vindo a desenvolver ao longo dos últimos cinquenta anos, é só no século XXI que ele se torna mais sólido, aplicável à realidade de uma organização e do seu envolvimento com a sociedade, e se começa a integrar o conceito na estratégia de uma organização. A responsabilidade social passa, assim, a ser um meio suscetível de gerar importantes benefícios para uma organização.

No entanto, a RSE nem sempre foi bem aceite junto da comunidade empresarial (Montana & Charnov, 1998) citado por Oliveira (2010). Exemplo marcante dessa falta de aceitação, está o economista Milton Friedman que, em 1970, publicou na *New York Times Magazine* um artigo onde afirmava que a única responsabilidade de uma empresa consistia em “*utilizar os seus recursos e empenhar-se em atividades destinadas ao aumento dos seus lucros, desde que respeite as regras do jogo, isto é, as regras de uma concorrência aberta e livre, sem logro ou fraude*” (Friedman, 1970, p. 178). Para este autor as empresas eram socialmente responsáveis ao serem lucrativas, já que desta forma possibilitavam a criação de emprego, o pagamento de salários justos, que permitissem uma melhor qualidade de vida dos seus trabalhadores, e o pagamento de impostos atempadamente. Contudo, e na definição de RSE, esta vai muito mais além do que as ideias defendidas por Friedman.

Atualmente uma empresa de sucesso tem que ser socialmente responsável, e se não o for, sofre as consequências de tal postura. Embora qualquer empresa tenha como principal objetivo o lucro gerado pela sua atividade, deve também ser consciente da sua responsabilidade perante o ambiente e o meio ambiente, pois tal como defende Handy (2002), o lucro deve ser gerado para que, com ele, se possa investir em ações de RSE de modo a melhorar a realidade existente.

Assim sendo, a RSE é um conceito que está em evolução e que não tem uma definição estandardizada e formalmente reconhecida. Podemos elencar tantas definições de RSE quantas as organizações que tratam do tema, o que não deixa de ser surpreendente.

No entanto, Gaspar (2003) considera que é relevante mencionar que existem três aspetos importantes que devem ser levados em conta em qualquer definição de RSE. São eles:

- i. O foco das três linhas de base – as empresas tomam em conta não só os resultados financeiros das suas atividades, mas também os impactos sociais e ambientais das suas operações;
- ii. O senso nos negócios – as atividades de responsabilidade social, não só beneficia a sociedade como um todo, mas também as empresas que se comprometem com a implementação de estratégias de RSE;
- iii. Estabelecimento de políticas e procedimentos – a RSE inclui uma série de ações que devem ser integradas nas operações principais da organização. Este fator é importante no desenvolvimento de estratégias, que serão bem-sucedidas se converterem os princípios gerais em respostas operacionais e eficazes.

Deste modo apresentamos aqui algumas definições do que hoje se entende por RSE, identificando perspetivas que a maioria das empresas tem usado para concretizar essa opção.

A Comissão das Comunidades Europeias, através do *Livro Verde* (2001) intitulado “*Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas*”, define responsabilidade social como:

“um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. (...) Esta responsabilidade manifesta-se em relação aos trabalhadores e, mais genericamente, em relação a todas as partes interessadas afetadas pela empresa e que, por seu turno, podem influenciar os seus resultados” (COM, 2001, p. 4).

Para o *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), a RSE é encarada como:

“o compromisso adotado pelas empresas em contribuírem para o desenvolvimento económico sustentável, enquanto promovem a qualidade de vida dos trabalhadores e das suas famílias, das comunidades locais e da sociedade em geral” ou de uma forma mais simplificada *“o compromisso das empresas na promoção do bem-estar das sociedades nas quais atuam diretamente”* (World Business Council for Sustainable Development, 1998, p. 3).

Werther e Chandler (2010) definem a responsabilidade social corporativa como o espectro de ações que cobrem as relações entre a empresa (ou outras organizações) e as sociedades com as quais interagem. Argumentam ainda que a responsabilidade social corporativa inclui também as responsabilidades inerentes em ambos os lados destas relações. Já George e Jones (2006) sintetizam a responsabilidade social como a forma como os gestores e os colaboradores de uma empresa vêem o seu dever e a sua obrigação de tomar decisões que protejam, realcem e promovam o bem-estar de todas as partes interessadas e da sociedade em geral.

Desta forma, é importante considerar que a responsabilidade social deve ser abordada de uma forma multifacetada, e que, tal como a qualidade, deve ser perfeitamente integrada na forma como as organizações planeiam, organizam e gerem os seus negócios.

2.2. Teorias e Abordagens

“O campo da responsabilidade social das empresas não só apresenta uma ampla paisagem de teorias, como também uma grande proliferação de abordagens, que são controversas, complexas e pouco claras” (Garriga & Melé, 2004, p. 51).

Uma das propostas mais profícuas para a classificação das abordagens à RSE foi produzida por Garriga e Melé, num artigo intitulado *“Responsabilidade social das empresas: Cartografia do território”*². Os autores tentam dar sentido às inúmeras abordagens desse tema por meio de um mapeamento das teorias sobre RSE de acordo com quatro categorias: Teorias Instrumentais, Teorias Políticas, Teorias Integrativas e Teorias Éticas.

As teorias instrumentais, focam-se na empresa enquanto instrumento para a criação de riqueza, sendo a atividade social vista apenas como um meio para obter lucro. Para alguns autores, a *“responsabilidade da empresa é maximizar o valor para o acionista”* (Friedman, 1970); para outros, *“é uma estratégia para alcançar vantagem competitiva”* (Porter & Kramer, 2002). Esta categoria considera ainda a perspetiva de que as ações socialmente responsáveis serem um instrumento para a melhoria da reputação da empresa, podendo aumentar os seus clientes e, assim, melhorar a rendibilidade. Pode-se subdividir as teorias instrumentais em três subtipos de acordo com o objetivo económico proposto: maximização do valor para o acionista (medido pela cotação e que frequentemente leva a uma orientação para os lucros de curto prazo), estratégias de incremento da vantagem competitiva (produzem lucros a longo prazo) e *marketing* das causas (está muito próximo do segundo).

Seguidamente, as teorias políticas baseiam-se no uso responsável do poder social das empresas na arena política, ou seja, centram-se nas interações e ligações entre as empresas e a sociedade, e procuram responder à questão de saber como as empresas devem responder a essa inerente responsabilidade. Esta categoria considera que as empresas detêm poder e têm capacidade para influenciar o equilíbrio de mercado, ponderando ainda a existência de um contrato social implícito entre as empresas e a sociedade. Nesta

² Ver Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*, 53(1-2), 51-71. doi: 10.1023/b:busi.0000039399.90587.34

categoria inserem-se também as abordagens sobre a cidadania corporativa que discutem os deveres das empresas perante as comunidades em que estão inseridas.

Nas teorias integrativas, pressupõe-se que as empresas dependem da sociedade para a sua existência e sobrevivência, orientando-se consequentemente para a satisfação de necessidades sociais, isto é, atendem ao modo como as empresas integram as exigências sociais nos seus processos de decisão e de orientação. Deste modo, o conteúdo da responsabilidade empresarial é limitado ao espaço e ao tempo de cada situação, dependendo dos valores da sociedade nesse momento e advém dos papéis funcionais da empresa (Preston & Post, 1975) citado por Garriga e Melé (2004). Ou seja, não há uma ação específica que a gestão seja responsável pela execução através do tempo e em cada atividade. Basicamente, as teorias desta categoria estão focalizadas na deteção, análise e resposta às exigências sociais que aspiram à legitimação social, aceitação social e prestígio e podem ser divididas em quatro grandes correntes: a gestão de assuntos sociais, o princípio da responsabilidade pública, a gestão dos *stakeholders* e o desempenho social da empresa.

Por fim, as teorias éticas, centram-se nas responsabilidades éticas das empresas para com a sociedade. As teorias éticas preocupam-se em identificar os princípios de atuação ética que as empresas devem observar, sejam eles os direitos humanos, os interesses legítimos dos *stakeholders* ou o desenvolvimento sustentável das sociedades. Segundo este grupo, os valores éticos intervêm no relacionamento entre negócios e a sociedade, o que leva as empresas a aceitarem responsabilidades sociais como um dever ético.

Como vimos, o campo da RSE é amplo, policromático, controverso e repleto de ambiguidades e incertezas. Utilizando a abordagem de Garriga e Melé (2004), procurou-se analisar os quatro principais tipos de teorias que podemos encontrar na literatura, constatando-se que as várias abordagens referidas se interpenetram e complementam.

As tabelas seguintes resumem as teorias propostas por estes autores, apresentando associado a cada teoria as diferentes abordagens, uma breve descrição e as respetivas referências.

Tabela 1 - Abordagem societária à RSE - Teorias Instrumentais

| TIPOS DE TEORIAS | DIFERENTES ABORDAGENS | BREVE DESCRIÇÃO | REFERÊNCIAS |
|---|---|---|---|
| Instrumentais (As empresas são consideradas como um instrumento orientado para a criação de valor. Centram-se nas atividades sociais como forma de alcançar objetivos económicos) | Maximização do valor para o acionista | Maximização do valor a longo prazo | Friedman (1970), Jesen (2000) |
| | Estratégias para a vantagem competitiva | Investimentos sociais em contexto competitivos | Porter e Kramer (2002) |
| | | Estratégia assente na perspectiva dos recursos naturais da empresa e nas suas capacidades dinâmicas | Hart (1995), Litz (1996) |
| | | Estratégia executada com base na pirâmide económica | Prahalad e Hammond (2002), Hart e Christensen (2002), Prahalad (2003) |
| | Marketing de causas | Atividades altruístas socialmente reconhecidas, utilizadas como ferramenta de <i>marketing</i> | Murray e Montanari (1986), Varadarajan e Menon (1998) |

Fonte: Adaptado de Garriga e Melé (2004, pp. 63-64)

Tabela 2 - Abordagem societária à RSE - Teorias Políticas

| TIPOS DE TEORIAS | DIFERENTES ABORDAGENS | BREVE DESCRIÇÃO | REFERÊNCIAS |
|---|---------------------------------------|--|---|
| Políticas (As empresas são encaradas como tendo poder na sociedade. Centram-se no uso responsável do poder) | Constitucionalismo empresarial | As responsabilidades sociais da empresa decorrem do valor do poder social que detêm | Davis (1960, 1967) |
| | Teoria do contrato social integrativo | Assume que existe um contrato social implícito entre a empresa e a sociedade | Donaldson e Dunfee (1994, 1999) |
| | Cidadania empresarial | A empresa é vista como um cidadão com um certo envolvimento na sociedade e determinadas obrigações | Andriof e McIntosh (2001), Matten e Crane (2001), Wood e Lodgson (2002) |

Fonte: Adaptado de Garriga e Melé (2004, pp. 63-64)

Tabela 3 - Abordagem societária à RSE - Teorias Integrativas

| TIPOS DE TEORIAS | DIFERENTES ABORDAGENS | BREVE DESCRIÇÃO | REFERÊNCIAS |
|--|--------------------------------|--|---|
| Integrativas (As empresas fazem parte de uma rede de relações. Centram-se principalmente na satisfação das exigências sociais) | Gestão de assuntos sociais | Sistema de avaliação e resposta da empresa às questões sociais e políticas que podem ter impactos significativos | Ackerman (1973), Sethi (1975), Jones (1980), Vogel (1986), Wartick e Mahon (1994) |
| | Responsabilidade pública | As leis e as responsabilidades nos assuntos políticos são tomadas com referência em termos de desempenho social | Preston e Post (1975, 1981) |
| | Gestão dos <i>stakeholders</i> | Gestão equilibrada dos interesses dos <i>stakeholders</i> da empresa | Mitchell <i>et al.</i> (1997), Rowley (1997), Agle e Mitchell (1999) |
| | Desempenho social da empresa | Procura de legalidade social e de processos adequados de resposta às questões sociais | Carroll (1979), Wartick e Cochran (1985), Wood (1991), Swanson (1995) |

Fonte: Adaptado de Garriga e Melé (2004, pp. 63-64)

Tabela 4 - Abordagem societária à RSE - Teorias Éticas

| TIPOS DE TEORIAS | DIFERENTES ABORDAGENS | BREVE DESCRIÇÃO | REFERÊNCIAS |
|--|--|---|---|
| Éticas (Baseiam-se nas responsabilidades éticas da empresa para com a sociedade. Focam-se na forma correta para alcançar o bem da sociedade) | Teoria normativa dos <i>stakeholders</i> | Considera os deveres fiduciários relativamente aos <i>stakeholders</i> da empresa. A sua aplicação suporta-se em alguma teoria normal (Kant, utilitarismo, teoria da justiça, etc.) | Freeman (1984, 1994), Evan e Freeman (1988), Donaldson e Preston (1995), Freeman e Phillips (2002), Phillips <i>et al.</i> (2003) |
| | Direitos humanos | Enquadrada e assente nos direitos humanos, direitos do trabalho e respeito pelo ambiente | The Global Sullivan Principles (1999), UN Global Compact (1999) |
| | Desenvolvimento sustentável | Procurar o desenvolvimento humano avaliando a geração presente e a futura | World Commission on Environment and Development - Brutland Report (1987), Gladwin e Kennelly (1995) |
| | Bem comum | Orientada para o bem comum e o progresso da comunidade | Alford e Naughton (2002), Melé (2002), Kaku (1997) |

Fonte: Adaptado de Garriga e Melé (2004, pp. 63-64)

2.3.Dimensões da Responsabilidade Social Empresarial

No *Livro Verde* da Comissão Europeia (COM, 2001), a aplicação da RSE nas empresas assenta em duas dimensões – a interna e a externa. É sobre estas dimensões que as empresas vão desenvolver os seus esforços de forma a aplicar os seus princípios de RSE.

2.3.1. A Dimensão Interna

A dimensão interna diz respeito à própria empresa, principalmente aos seus trabalhadores, e considera as práticas socialmente responsáveis que implicam investimento nos recursos humanos, na saúde, na segurança e na gestão da mudança. Por outro lado, as práticas ambientalmente responsáveis relacionam-se com a gestão dos recursos naturais que são utilizados no processo de produção (COM, 2001).

De uma forma sucinta, passamos a analisar as vertentes associadas a esta dimensão (COM, 2001):

- * A gestão dos recursos humanos: Atualmente, um dos maiores desafios das empresas, devido às exigências de mercado, é o de ter trabalhadores qualificados nos seus quadros. Deste modo, com o objetivo de satisfazer os seus colaboradores e os seus dependentes e consequentemente reter os principais talentos e aumentar a sua produtividade, as ações de promoção de práticas de responsabilidade social são neles focadas. Assim, medidas como a aprendizagem ao longo da vida (p. ex., formações), a responsabilização dos trabalhadores, uma melhor informação dentro da empresa, um melhor equilíbrio entre vida profissional, familiar e tempos livres, uma maior diversidade de recursos humanos, a igualdade de oportunidades, a instituição de regimes de participação nos lucros e no capital da empresa, e uma preocupação relativamente à empregabilidade e à segurança dos postos de trabalho, podem permitir uma gestão de recursos humanos adequada e responsável;
- * A saúde e a segurança no trabalho: Esta abordagem faz-se sobretudo através de medidas legislativas e de aplicação prática de iniciativas de informação, orientação e promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável, mas as empresas, os

governos e outras organizações têm aumentado a procura de formas complementares de promoção destes temas, utilizando-as como critérios para a aquisição de produtos e serviços de outras empresas e como elemento de *marketing* para a promoção dos seus próprios produtos e serviços. Uma forma de evidenciar práticas voluntárias de responsabilidade social nesta área, é a opção pela certificação de um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho. Este comportamento leva a uma maior atitude de responsabilidade e permite que os trabalhadores se sintam, cada vez mais, motivados e criativos, levando-os a executarem melhor as suas funções, promovendo assim, um maior rendimento;

- * A adaptação à mudança: Perante as constantes mudanças na economia mundial, a adaptação das empresas é importante seja para os trabalhadores seja para os *stakeholders*, uma vez que as ações de reestruturação das empresas face à necessidade de redução da sua mão-de-obra ou até mesmo ao seu encerramento, poderão provocar uma grave crise económica, social ou política no seio de uma comunidade. A reestruturação de uma empresa deve ser feita de forma socialmente responsável, ou por outras palavras, é necessário ter em consideração e equilibrar os interesses das partes interessadas, que são afetadas pelas mudanças, fazendo com que se sintam parte da solução e não do problema;
- * A gestão do impacto ambiental e dos recursos naturais: Esta política foi a mais rapidamente adotada, porque uma redução na utilização de recursos naturais, na emissão de poluentes ou na produção de resíduos contribui largamente para diminuir o impacto ambiental, e possibilita a redução das despesas energéticas e de tratamento de resíduos, sendo suscetível de ainda poder contribuir para um aumento dos lucros e uma competitividade reforçada. As empresas, cada vez mais, tomam consciência das oportunidades associadas a um bom desempenho ambiental, procurando disso tirar partido e, desta forma, os investimentos nesta área tornam-se vantajosos, seja para as empresas, seja para o meio ambiente.

2.3.2. A Dimensão Externa

A dimensão externa assenta no facto de a RSE passar para além do perímetro da própria empresa, estendendo-se às comunidades locais. Ao nível das partes interessadas, para além dos trabalhadores e acionistas, inclui um amplo leque de interlocutores como sejam os parceiros comerciais, os fornecedores, os clientes, as autoridades públicas e as ONG's, que defendem os interesses das comunidades e do meio ambiente (COM, 2001).

Analisemos de seguida as vertentes associadas a esta dimensão (COM, 2001):

- * As comunidades locais: A adequada integração das empresas na comunidade onde se inserem e com a qual estabelecem um conjunto de relações, fornecendo oportunidades de emprego, remunerações, benefícios e impostos, e beneficiando da existência de uma comunidade próspera e estável, é fundamental para o seu desenvolvimento. A integração da empresa na comunidade pode ocorrer através de várias formas, como a aposta na formação, o apoio a causas da comunidade local, o recrutamento de pessoas vítimas de exclusão social, a disponibilização de estruturas (p. ex.º, creches) que melhorem as condições da família dos trabalhadores e o patrocínio e voluntariado de eventos culturais e desportivos ou mesmo ações de caridade. Uma boa relação das empresas com a comunidade local melhorará certamente a sua rendabilidade, a sua imagem institucional, levando a uma melhor contratação e fidelização dos colaboradores, bem como o estabelecimento de contactos com autoridades locais e pessoas com influência na opinião pública;
- * Os parceiros comerciais, os fornecedores e os consumidores: Ao estabelecerem relações duradouras com os parceiros de negócio, as empresas têm possibilidade de reduzir os custos da sua atividade e aumentar a qualidade dos seus produtos/serviços;
- * Os direitos humanos: Esta área é uma peça fundamental no quadro da RSE e possui uma forte dimensão, essencialmente no que se refere às operações internacionais e cadeias de produção globais. É uma área complexa que engloba dilemas políticos, jurídicos e morais. A pressão da comunidade sobre as empresas e sectores leva, cada vez mais, a que estas adotem códigos de conduta que englobam as condições

de trabalho, os direitos humanos e os aspetos ambientais, entre outros. Estes códigos têm como intuito melhorar a imagem da empresa no mercado, de forma a reduzir os riscos de uma reação negativa por parte dos potenciais consumidores, devendo ser aplicados a todos os níveis da organização e da cadeia de produção, devendo existir uma verificação da sua real aplicação prática;

- * As preocupações ambientais globais: Visto que os problemas ambientais se revestem de um carácter global, as empresas deverão preocupar-se com os efeitos que a sua atividade poderá causar nos ecossistemas, solos, água, e atmosfera. Devem assim adotar comportamentos socialmente responsáveis, de forma a reduzir a produção de resíduos, a emissão de poluentes e o consumo de energia. Neste sentido, as empresas começam a assumir uma melhor postura nesta matéria, tornando-se vantajoso para elas, uma vez que possibilita uma redução nas despesas energéticas e de eliminação de resíduos, bem como dos recursos de matéria-prima e despoluição, podendo assim levar a um aumento nos lucros e a uma maior competitividade.

2.4. Conceitos emergentes de RSE

No âmbito das atuais tendências de relacionamento, entre instituições e mercados, organizações e sociedade, verifica-se a aproximação dos interesses das organizações com os da sociedade onde se inserem e, por sua vez, adaptam-se aos novos modelos de comunicação, existindo assim, vários termos relacionados com a RSE. Desta forma, nos últimos anos, diversas instituições desenvolveram instrumentos para tentar medir e incentivar as ações sociais e ambientais das empresas. Esses instrumentos, na sua maioria, são indicadores de desempenho, normas ou certificações internacionais que buscam integrar o sucesso financeiro à consciência ambiental e social. Assim sendo, nos pontos seguintes serão apresentados alguns dos conceitos relacionados com o tema da RSE.

2.4.1. Balanço Social

Foi a partir dos anos 60 do século XX nos Estados Unidos da América e no início da década de 70 do mesmo século, na Europa, particularmente em França, Alemanha e Inglaterra, que a sociedade se tornou mais exigente relativamente à RSE, tendo-se consolidado a própria necessidade de divulgação dos chamados balanços ou relatórios sociais.

Para De Luca citado por Araújo (2007, p. 47) o Balanço Social “(...) *é um instrumento de medida que permite verificar a situação da empresa no campo social, registar as realizações efetuadas neste campo e principalmente avaliar as relações ocorridas entre o resultado da empresa e a sociedade*”, ou por outras palavras, pode ser definido como um documento que contém as informações e dados estatísticos que possibilitam uma apreciação da situação da empresa no domínio social e económico. A divulgação destas informações no Balanço Social, tem como objetivo demonstrar de que forma é que a empresa estabelece vínculos com a sociedade e o meio ambiente. As informações divulgadas incidem sobre emprego, remunerações e encargos sociais, condições de higiene e segurança, formação, relações profissionais e ainda as condições de vida dos assalariados e dos seus familiares, na medida em que esta dependa da empresa. Estas informações

destinam-se a diversos utentes, entre os quais: Governo; Trabalhadores; Acionistas; Fornecedores; Clientes; Pesquisadores; Sociedade; Sindicatos; etc.

Em 1985 foi aprovada a implementação do Balanço Social em Portugal, com vigência a partir de 1 de janeiro de 1986, para as empresas com mais de 100 funcionários, independentemente do vínculo contratual (Lei n.º 141/85 de 14 de novembro).

Posteriormente, a Lei n.º 141 de 14 de novembro de 1985, foi alterada pelo Decreto-Lei n.º 9/92 de 22 de janeiro. Este documento não vem alterar em muito a lei anterior, apenas rescrevendo alguns artigos e extinguindo a distinção entre empresas com 100 ou mais trabalhadores e menos de 500 trabalhadores das empresas públicas e das empresas com 500 ou mais trabalhadores.

Inicialmente, a obrigatoriedade de elaboração/apresentação do Balanço Social com referência a 31 de dezembro do ano anterior, foi exigida aos organismos autónomos da Administração Pública (Decreto-Lei n.º 155/92 de 28 de julho), sendo posteriormente alargada essa obrigação aos organismos da Administração Pública Central, Regional e Local, incluindo os Institutos Públicos, que tenham no mínimo 50 colaboradores ao seu serviço (Decreto-Lei n.º 190/96 de 9 de outubro). Com a entrada em vigor da nova Lei n.º 35/2004 de 9 de julho, alargou-se a obrigação de apresentação do Balanço Social às empresas com mais de 10 trabalhadores.

O Balanço Social imposto pelo Estado Português coloca em evidência os pontos fortes e fracos da gestão social dos recursos humanos de cada organização, e deve ser divulgado a todos os colaboradores, devendo para tal, ser afixado em locais bem visíveis.

Em síntese, o Balanço Social deve ser encarado não apenas como um meio de divulgação de informações relacionadas com o desempenho social, mas também como um complemento ao sistema de informação contabilístico, informando igualmente o desempenho económico da empresa e seu relacionamento com a sociedade, pois segundo Pinto e Ribeiro (2004), o Balanço Social visa proporcionar um relacionamento mais íntimo com o público, o que levará a uma melhoria da imagem da empresa.

2.4.2. Relatório de Sustentabilidade

O relatório de sustentabilidade visa medir e divulgar através de um relatório, os impactos sócio-ambientais causados pelas atividades quotidianas de uma organização, bem como prestar contas aos seus *stakeholders* internos e externos visando atingir o objetivo do desenvolvimento sustentável (Global Reporting Initiative, 2006).

Trata-se de um documento que deve oferecer uma descrição equilibrada e sensata do desempenho de sustentabilidade de cada organização, incluindo informações positivas e negativas. Tal como a tradicional prestação de contas, o relatório de sustentabilidade deve divulgar os resultados obtidos dentro do período relatado (normalmente anual), no contexto dos compromissos, da estratégia e da forma de gestão da organização.

A expressão “*elaboração de Relatórios de Sustentabilidade*” é um termo abrangente, e considerado sinónimo de outros termos e expressões utilizadas para descrever a comunicação dos impactos económicos, ambientais e sociais, isto é, o *triple bottom line* de uma organização, como o Relatório de Responsabilidade Social, o Balanço Social, etc.

A divulgação de informação financeira e não financeira comporta não só uma fonte de redução de custos operacionais e financeiros, mas também responde a um leque mais variado de *stakeholders* que encontram na informação financeira e na não financeira, sobretudo nesta última, fatores cada vez mais importantes para a tomada de decisão aos mais diversos níveis e, que afetam a vida da empresa.

A elaboração de um Relatório de Sustentabilidade é um processo contínuo e uma ferramenta dinâmica que não começa, ou não se conclui, na apresentação de uma publicação impressa ou *online* de um documento (Global Reporting Initiative, 2006). Pelo contrário, é algo que deve estar integrado num processo mais abrangente de definição da estratégia organizacional, de implementação de planos de ação e de análise dos resultados. Possibilita uma avaliação consistente do desempenho da organização, permitindo uma melhoria contínua do desempenho futuro. Serve também de instrumento para comunicar com os vários interessados e assegurar a recolha de informação útil para os processos organizacionais.

A sistematização da informação, a diversidade das fontes, a conceção e operacionalização de um sistema de recolha, processamento e armazenamento de toda a multiplicidade de informação, são alguns dos problemas relatados nos processos de implementação de divulgação da sustentabilidade. Tal como a contabilidade financeira tem em vista a apresentação da “*imagem verdadeira e apropriada*” da posição da empresa, também o relato de sustentabilidade deve prosseguir um desiderato semelhante, devendo existir mecanismos para que esta informação e respetivos relatórios, possam ser suscetíveis de serem auditados interna ou externamente, tendo em vista o incremento da sua credibilidade.

O processo de relato é voluntário, e como se trata de um tema em evolução, dado não existir atualmente, como acontece com a informação financeira, uma abordagem padronizada globalmente aceite e utilizada, não obstante os importantes desenvolvimentos teóricos entretanto levados a cabo por algumas instituições internacionais, como a *Global Reporting Initiative (GRI)*, que tem desenvolvido um conjunto de diretrizes visando harmonizar a divulgação da sustentabilidade.

A *GRI* apresenta-se como uma entidade de referência na abordagem do tema do relato de sustentabilidade, derivando a sua importância das possibilidades oferecidas pelas suas diretrizes, que permitem estimular, orientar e apoiar as organizações que pretendem usar este novo tipo de comunicação com os seus *stakeholders* (Moneva, Archel, & Correa, 2006).

Assim sendo, entre outros propósitos, os relatórios de sustentabilidade podem ser utilizados como (Global Reporting Initiative, 2006):

- * Padrão de referência (*benchmarking*) e avaliação do desempenho de sustentabilidade no que se refere a leis, normas, códigos, padrões de desempenho e iniciativas voluntárias;
- * Demonstração da forma como a organização influencia e é influenciada por expectativas de desenvolvimento sustentável; e
- * Comparação do desempenho dentro da organização e entre organizações diferentes ao longo do tempo.

No entanto, um bom relatório de sustentabilidade, construído com regras claras, como as do *GRI*, é um instrumento importante para a análise da posição da empresa no mercado, além de ser um fator de valorização das suas ações. Os investidores e os consumidores gostam de conhecer se o dinheiro é destinado a projetos com baixo risco ambiental, elevado valor social e lucro justo.

Salienta-se que em Portugal, diversas empresas têm vindo a publicar relatórios (apesar da sua variedade de denominações: relatórios sociais e ambientais, relatórios de sustentabilidade, relatórios de responsabilidade social empresarial, *triple bottom line report*), mas a percentagem das que o fazem é ainda inferior à encontrada noutros países (Rego, Cunha, Costa, Gonçalves, & Cabral-Cardoso, 2007).

Um estudo da KPMG (2006) analisando a publicação de Relatórios de Sustentabilidade em Portugal, permitiu obter os resultados esperados, tendo em conta o ambiente empresarial português. As 103 empresas que responderam ao inquérito, de um universo das 536 maiores empresas nacionais, entendem os Relatórios de Sustentabilidade como uma forma de melhorar o desempenho operacional e de gestão, mas também como uma forma de melhorar a reputação da empresa e de cumprir com normas internas ou externas, bem como a obtenção de confiança por parte de investidores e instituições financeiras. Porém, o estudo aponta como principais dificuldades à implementação de um sistema que permita a elaboração regular de Relatórios de Sustentabilidade, o custo e os constrangimentos ao nível dos recursos disponíveis, a necessidade de recursos adicionais, a inexistência de indicadores, a situação de empresas pertencentes a um grupo com várias subsidiárias, a inexistência de um departamento de ambiente/sustentabilidade, custos com a verificação externa do relatório, falta de envolvimento da gestão de topo, a necessidade de transparência na informação a publicar, e a aprovação da gestão de topo.

2.4.3. Global Reporting Initiative (GRI)

A *GRI* foi criada em 1997, e resultou da iniciativa conjunta da organização não-governamental norte americana “*Coalition for Environmentally Responsible Economics (CERES)*” e do Programa Ambiental das Nações Unidas (*UNEP – United Nations Environmental Programme*). Tendo-se autonomizado em 2002, a *GRI* é atualmente um centro de colaboração oficial do *UNEP*, trabalhando em estreita cooperação com o Secretário - Geral das Nações Unidas. Enquanto instituição independente, na qual participam múltiplos *stakeholders*, a *GRI* conta com o contributo ativo de representantes das áreas da contabilidade, investimento, ambiente, direitos humanos, investigação e organizações laborais de várias partes do mundo (Olivo & Mares, 2009).

Tendo sido perspectivada com uma visão de longo prazo, a sua missão passa pelo desenvolvimento de uma estrutura robusta para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, que possa ser livremente utilizada por organizações de qualquer dimensão, sector de atividade ou localização, tendo em vista a transparência da comunicação com os *stakeholders*, relativamente aos impactos económicos, sociais e ambientais das suas atividades, ou por outras palavras, tem como objetivo a normalização dos relatórios de sustentabilidade, permitindo que a informação divulgada seja comparável, fiável e relevante.

Para cumprir a missão, a *GRI* desenvolveu e divulgou um conjunto de Diretrizes para a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, aplicáveis de forma voluntária pelas organizações que pretendem informar sobre os aspetos económicos, ambientais e sociais das suas atividades, produtos e serviços. Estas diretrizes traduzem-se em princípios para a definição do conteúdo do relatório e a garantia da qualidade das informações comunicadas. Compreendem também o conteúdo do relatório, indicadores de desempenho e, ainda, orientações sobre temas técnicos e específicos referentes à elaboração do relatório.

Em 2006 foi publicada a terceira versão do “*Guia das Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade*”³, denominado “G3”, que se divide em duas partes: (1)

³ Veja <https://www.globalreporting.org/resource/library/Portuguese-G3-Reporting-Guidelines.pdf> (consultado em 11 de fevereiro de 2013).

Princípios e Orientação para a Elaboração de Relatórios (Define o Conteúdo, a Qualidade e o Limite do Relatório) e (2) Informações-padrão (Detalha o Conteúdo do Relatório).

Assim sendo, esta última versão apresenta um conjunto de princípios que orientam na formulação do conteúdo de um Relatório de Sustentabilidade, tal como a contabilidade financeira compreende um conjunto de princípios que devem ser respeitados pelas organizações que devem prestar contas. Os princípios apresentados na primeira parte, e referentes à definição do conteúdo do relatório, são (Global Reporting Initiative, 2006):

- * **Relevância (Materialidade):** o relatório deve compreender temas e indicadores que reflitam os impactos económicos, sociais e ambientais da organização ou que possam alterar significativamente as avaliações e as deliberações das partes interessadas;
- * **Inclusão dos *Stakeholders*:** a organização deve identificar as suas partes interessadas e explicar, no próprio relatório, em que medida correspondeu às expectativas e questões levantadas pelas mesmas;
- * **Contexto da Sustentabilidade:** o relatório deve apresentar as informações sobre o desempenho da organização no contexto mais abrangente da sustentabilidade. O que pressupõe a discussão do desempenho da organização no contexto dos limites e exigências relativas aos recursos ambientais ou sociais, a nível local, regional ou global; e
- * **Abrangência (Plenitude):** a inclusão dos temas e indicadores relevantes e materiais, assim como a definição do limite do relatório, deverão possibilitar a reflexão dos impactos económicos, ambientais e sociais e consentir que as partes interessadas avaliem o desempenho da organização no período em análise.

De modo a assegurar a qualidade do relatório, devem ser perseguidos os seguintes princípios (Global Reporting Initiative, 2006):

- * **Equilíbrio:** o relatório deve incidir sobre os aspetos positivos e negativos do desempenho da organização para uma avaliação equilibrada do seu desempenho geral;

- * **Comparabilidade:** é necessário consistência na seleção, compilação e comunicação das informações que são apresentadas, de forma a que as partes interessadas analisem as mudanças verificadas ao longo do tempo, e comparem os dados obtidos com outras organizações;
- * **Precisão:** as informações relatadas devem ser suficientemente precisas e pormenorizadas, para que as partes interessadas possam tomar decisões com um elevado grau de confiança;
- * **Periodicidade:** o relatório deve ser publicado atempadamente para que as partes interessadas possam utilizá-lo quando tomarem decisões, permitindo que estas sejam sustentadas;
- * **Clareza:** as informações contidas no relatório devem ser compreendidas e acessíveis pelas várias partes interessadas, tendo em conta as suas diferentes características e necessidades; e
- * **Fidedignidade:** na preparação do relatório, as informações e os processos devem ser recolhidos, registados, compilados, analisados e divulgados, por forma a serem sujeitos a análise em termos de qualidade e confiabilidade das afirmações.

Na segunda parte da última versão da *GRI*, é especificado o conteúdo nuclear que deve ser inscrito num relatório de sustentabilidade, mencionando três tipos diferentes de divulgação:

- * **Perfil:** informações gerais sobre a empresa, nomeadamente estratégia, perfil e governação;
- * **Forma de Gestão:** descrição como a organização aborda determinados temas, clarificando o contexto para a perceção do desempenho numa área específica; e
- * **Indicadores de Desempenho:** informações comparáveis sobre o desempenho económico, social e ambiental da organização.

A secção relativa aos indicadores de desempenho de sustentabilidade é constituída por um conjunto de 79 indicadores diferentes (49 essenciais e 30 adicionais), agrupados nos

termos das três dimensões: económica (7 essenciais e 2 adicionais), ambiental (17 essenciais e 13 adicionais) e social (25 essenciais e 15 adicionais). A dimensão social está subdividida em indicadores de práticas laborais, direitos humanos, sociedade e responsabilidade pelo produto.

Os indicadores de desempenho económico reportam-se aos impactos da organização sobre as condições económicas das partes interessadas e sobre os sistemas económicos a nível local, nacional e global. As informações sobre este desempenho são fundamentais para compreender uma organização e a sua própria sustentabilidade. Na Tabela 5, são apresentados os indicadores que compõem os três aspetos do desempenho económico.

Tabela 5 - GRI - Indicadores de Desempenho Económico (EC)

| | |
|--|--|
| DESEMPENHO ECONÓMICO | Indicadores Essenciais |
| | EC1 - Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indemnizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e pagamento de impostos. |
| | EC2 - Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido às alterações climáticas. |
| | EC3 - Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização. |
| | EC4 - Apoio financeiro significativo recebido do governo. |
| PRESENÇA NO MERCADO | Indicadores Essenciais |
| | EC6 - Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes. |
| | EC7 - Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupado por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes. |
| | Indicadores Adicionais |
| | EC5 - Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes. |
| IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS | Indicadores Essenciais |
| | EC8 - Desenvolvimento e impacto dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em espécie ou atividades <i>pro bono</i> . |
| | Indicadores Adicionais |
| | EC9 - Descrição e análise dos impactos económicos indiretos mais significativos, incluindo a extensão dos impactos. |

Fonte: Adaptado de Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, (Global Reporting Initiative, 2006, p. 30)

No que diz respeito aos indicadores de desempenho ambiental, eles referem-se aos impactos da organização nos sistemas naturais vivos e não-vivos, incluindo ecossistemas, solos, ar e água. Estes indicadores abrangem o desempenho relacionado com os consumos (p. ex.º, matérias-primas, energia, água) e com a produção (p. ex.º, emissões, efluentes, resíduos), e englobam ainda o desempenho relacionado com a biodiversidade, com a conformidade ambiental e com outras informações relevantes, tais como despesas com o meio ambiente e os impactos que os produtos e/ou serviços das organizações provocam. Na Tabela 6, encontram-se representados os nove aspetos que compõem os indicadores do desempenho ambiental.

Tabela 6 - GRI - Indicadores de Desempenho Ambiental (EN)

| MATERIAIS | Indicadores Essenciais |
|------------------|---|
| | EN1 - Materiais utilizadas, por peso ou por volume. EN2 – Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem. |
| ENERGIA | Indicadores Essenciais |
| | EN3 - Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária. |
| | EN4 - Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária. |
| | Indicadores Adicionais |
| | EN5 - Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência. EN6 - Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas. EN7 - Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e as reduções alcançadas. |

++

(continuação)

| ÁGUA | Indicadores Essenciais |
|---|---|
| | EN8 - Consumo total de água, por fonte. |
| | Indicadores Adicionais |
| | EN9 - Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água. EN10 - Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada. |
| BIODIVERSIDADE | Indicadores Essenciais |
| | EN11 - Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes, e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas. EN12 - Descrição dos impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas. |
| | Indicadores Adicionais |
| | EN13 - Habitats protegidos ou recuperados. EN14 - Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactos na biodiversidade. EN15 - Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção. |
| | Indicadores Essenciais |
| EMISSIONES, EFLUENTES E RESÍDUOS | EN16 - Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso. EN17 - Outras emissões indiretas relevantes de gases com efeito de estufa, por peso. EN19 - Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso. EN20 - NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso. EN21 - Descarga total de água, por qualidade e destino. EN22 - Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação. EN23 - Número e volume total de derrames significativos. |
| | ++ |

(continuação)

| | Indicadores Adicionais |
|---------------------|---|
| | EN18 - Iniciativas para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa, assim como reduções alcançadas. |
| | EN24 - Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia – Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional. |
| PRODUTOS E SERVIÇOS | EN25 - Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial. |
| | |
| | |
| | Indicadores Essenciais |
| | EN26 - Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e grau de redução do impacto. |
| | EN27 - Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria. |
| CONFORMIDADE | |
| | |
| | |
| | Indicadores Essenciais |
| | EN28 - Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais. |
| | |
| TRANSPORTE | |
| | |
| | |
| | Indicadores Adicionais |
| | EN29 - Impactos ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários. |
| | |
| GERAL | |
| | |
| | |
| | Indicadores Adicionais |
| | EN30 - Total de gastos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo. |
| | |

Fonte: Adaptado de Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, (Global Reporting Initiative, 2006, p. 31 a 32)

No que se refere aos indicadores de desempenho social, estes referem-se aos impactos da organização nos sistemas sociais em que a empresa atua, e como já referido anteriormente, subdividem-se em indicadores de:

- * **Práticas Laborais:** baseiam-se em normas universais e reconhecidas internacionalmente, disponibilizando informação referente ao tipo de emprego, relações entre trabalhadores e administração, saúde e segurança no local de trabalho, formação e educação e diversidade e igualdade de oportunidades.

Tabela 7 - GRI - Indicadores de Desempenho Social referentes a Práticas Laborais e Trabalho Condigno (LA)

| EMPREGO | Indicadores Essenciais |
|--|--|
| | <p>LA1 - Discriminação da mão-de-obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.</p> <p>LA2 - Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.</p> |
| | Indicadores Adicionais |
| | <p>LA3 - Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial.</p> |
| RELAÇÕES ENTRE FUNCIONÁRIOS E ADMINISTRAÇÃO | Indicadores Essenciais |
| | <p>LA4 - Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva.</p> <p>LA5 - Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva.</p> |
| | ++ |

(continuação)

| | |
|---|---|
| SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO | Indicadores Essenciais |
| | LA7 - Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região. |
| | LA8 - Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves. |
| | Indicadores Adicionais |
| FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO | LA6 - Percentagem da totalidade da mão-de-obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional. |
| | LA9 - Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos. |
| | Indicadores Essenciais |
| | LA10 - Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções. |
| DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES | Indicadores Adicionais |
| | LA11 - Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira. |
| | LA12 - Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira. |
| | Indicadores Essenciais |
| | LA13 - Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade. |
| | LA14 - Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções. |

Fonte: Adaptado de Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, (Global Reporting Initiative, 2006, p. 35)

- * **Direitos Humanos:** Inclusão no relatório da importância dada aos impactos dos Direitos Humanos, através dos investimentos e das práticas de seleção de fornecedores/empresas contratadas. Adicionalmente, estes indicadores de desempenho incluem ainda a formação dos funcionários e do pessoal de segurança em direitos humanos, abrangendo também a não-discriminação, a liberdade de associação, o trabalho infantil, o trabalho forçado e escravo.

Tabela 8 - GRI - Indicadores de Desempenho Social referentes aos Direitos Humanos (HR)

| | |
|---|--|
| PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSO DE COMPRA | Indicadores Essenciais |
| | <p>HR1 - Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análise referentes aos direitos humanos.</p> <p>HR2 - Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas.</p> |
| | Indicadores Adicionais |
| | HR3 - Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiaram de formação. |
| NÃO DISCRIMINAÇÃO | Indicadores Essenciais |
| | HR4 - Número total de casos de discriminação e as ações tomadas. |
| LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA | Indicadores Essenciais |
| | HR5 - Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação coletiva, e medidas que contribuam para a sua eliminação. |
| TRABALHO INFANTIL | Indicadores Essenciais |
| | HR6 - Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil, e medidas que contribuam para a sua eliminação. |

++

(continuação)

| | |
|---|---|
| TRABALHO FORÇADO E ESCRAVATURA | Indicadores Essenciais HR7 - Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, e medidas que contribuam para a sua eliminação. |
| PRÁTICAS DE SEGURANÇA | Indicadores Adicionais HR8 - Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações. |
| DIREITOS DA POPULAÇÃO LOCAL | Indicadores Adicionais HR9 - Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos indígenas e ações tomadas. |

Fonte: Adaptado de Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, (Global Reporting Initiative, 2006, p. 37)

- * **Sociedade:** centram-se nos impactos que as organizações têm nas comunidades em que operam e na divulgação da forma como os riscos, resultantes de suas interações com outras instituições sociais, são geridos e mediados. Procuram-se, em particular, informações sobre os riscos associados ao suborno e à corrupção, à influência indevida na elaboração de políticas públicas e nas práticas de monopólio.

Tabela 9 - GRI - Indicadores de Desempenho Social referentes à Sociedade (SO)

| | |
|-----------------------------|--|
| COMUNIDADE | Indicadores Essenciais |
| | SO1 - Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação durante a operação e no momento da retirada. |
| CORRUPÇÃO | Indicadores Essenciais |
| | SO2 - Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção. |
| | SO3 - Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização. |
| | SO4 - Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção. |
| POLÍTICAS PÚBLICAS | Indicadores Essenciais |
| | SO5 - Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão. |
| | Indicadores Adicionais |
| | SO6 - Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país. |
| CONCORRÊNCIA DESLEAL | Indicadores Adicionais |
| | SO7 - Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados. |
| CONFORMIDADE | Indicadores Essenciais |
| | SO8 - Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais. |

Fonte: Adaptado de Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, (Global Reporting Initiative, 2006, p. 38 a 39)

- * **Responsabilidade pelo Produto:** abordam os aspetos dos produtos e dos serviços da organização que divulga e que afetam diretamente os clientes (saúde e segurança dos clientes, informações e rotulagem dos produtos e serviços, comunicações de *marketing*, privacidade do cliente e conformidade).

Tabela 10 - GRI - Indicadores de Desempenho Social referentes à Responsabilidade pelo Produto (PR)

| SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE | Indicadores Essenciais |
|--|---|
| | PR1 - Fases do ciclo de vida dos produtos e serviços em que os impactos de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos. |
| | Indicadores Adicionais |
| | PR2 - Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactos, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado. |
| ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS | Indicadores Essenciais |
| | PR3 - Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos. |
| | Indicadores Adicionais |
| | <p>PR4 - Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.</p> <p>PR5 - Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que meçam a satisfação do cliente.</p> |

++

(continuação)

| | |
|------------------------------|---|
| COMUNICAÇÕES DE MARKETING | Indicadores Essenciais |
| | PR6 - Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio. |
| | Indicadores Adicionais |
| | PR7 - Número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado. |
| PRIVACIDADE DO CLIENTE | Indicadores Adicionais |
| | PR8 - Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de clientes. |
| CONFORMIDADE | Indicadores Essenciais |
| | PR9 - Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços. |

Fonte: Adaptado de Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, (Global Reporting Initiative, 2006, p. 40)

Salienta-se que é importante que as empresas que divulgam devem declarar o nível em que aplicam a estrutura de relatório da *GRI*, mediante a utilização do sistema de “*Níveis de Aplicação da GRP*”. Para fazer face aos diferentes graus de experiência dos responsáveis pela elaboração dos relatórios (principiante, intermédio ou experiente), o sistema de níveis de aplicação abrange três níveis, representados por letras, do menos exigente (nível C) para o mais exigente (nível A), com ou sem validação externa, o que implica a inclusão de um “+” na explicitação do nível de aplicação das diretrizes *GRI* caso a organização tenha recorrido a processo externos de garantia de fidelidade.

Concluindo, podemos afirmar que o modelo para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade proposto pela *GRI*, tem vindo a ser aplicado por muitas empresas que divulgam informação voluntária. A adesão a esta estrutura tem sido crescente desde a sua

formulação, no entanto não é utilizada por determinado tipo de empresas, em que existem dificuldade em mensurar determinados parâmetros. É neste sentido que vão surgindo sugestões de aplicação de modelos adaptados a empresas especiais, como é o caso do sector financeiro (Gallego, 2006).

2.4.4. Normas e Certificações

A inexistência de qualquer corpo normativo ou referencial que permitisse às empresas sistematizar os seus relatos de responsabilidade social de acordo com uma determinada lógica normativa, perdurou durante muito tempo. No entanto, esta situação tem evoluído nos últimos anos, sendo que, hoje, já existe essa normalização.

No âmbito das certificações, também se pode salientar que houve um grande progresso, passando-se assim, de uma situação em que não era possível fazer a validação do relato da RSE, para um patamar em que passam a existir normas internacionais que podem ser utilizadas universalmente. De seguida, mencionamos as normas e certificações mais utilizadas.

2.4.4.1. Norma SA 8000

A *Social Accountability 8000 (SA 8000)* é uma das normas internacionais mais conhecidas. Foi elaborada em 1997 pelo *Council on Economic Priorities Accreditation Agency (CEPAA)*, atualmente red denominada *Social Accountability International (SAI)*⁴. Esta norma centra-se mais no relato da vertente social, e tem como objetivo garantir que as empresas asseguram condições de trabalho eticamente aceitáveis, através do cumprimento dos requisitos seguintes:

- * Não permissão do trabalho infantil;
- * Não permissão do trabalho forçado;
- * Assegurar condições de saúde e segurança;

⁴ Veja <http://www.sa-intl.org/> (consultado em 13 de fevereiro de 2013).

- * Não discriminação de qualquer espécie, seja em género, raça, nacionalidade, religião, sexo, política ou deficiência física;
- * Liberdade de associação e de negociação coletiva;
- * Não permissão de práticas disciplinares;
- * Controlo dos horários de trabalho;
- * Adequação das remunerações;
- * Manutenção e cumprimento de um adequado sistema de gestão.

Com a implementação desta norma, obtém-se como vantagens competitivas a melhoria do relacionamento organizacional interno através da demonstração da preocupação com o trabalhador e do estabelecimento de condições adequadas de saúde e segurança, mais informação e portanto maior confiabilidade aos compradores (clientes atuais e potenciais), melhoria na gestão dos processos da organização, segurança para a empresa e para os seus investidores, além da consolidação da empresa como socialmente responsável.

Contudo, segundo Rego *et al.* (2007), alguns dados indicam que os resultados económicos mais positivos são gerados nas empresas com climas de trabalho mais saudáveis, pelo que a qualidade de vida e de trabalho que a certificação indiretamente gera pode resultar em maior rendibilidade e competitividade, ou seja, melhorar a reputação da empresa no mercado e gerar maior capacidade para atrair e manter bons colaboradores.

2.4.4.2. Norma AA 1000

A *Accountability 1000* (AA 1000) foi publicada em 1999 pelo *Institute of Social and Ethical Accountability*. Esta certificação de cunho social promove, principalmente, a relação da empresa com seus diversos parceiros (*stakeholders*) (AccountAbility, 2008).

Incluem-se nesta norma um conjunto de três princípios: o princípio fundamental da inclusão, e os princípios da relevância e da responsabilidade. Relativamente ao princípio da inclusão, este é o princípio fundamental porque obriga a empresa a envolver as partes interessadas na identificação, compreensão e também na capacidade de resposta aos assuntos e preocupações em matéria de sustentabilidade. Por sua vez, este princípio é necessário para se alcançar a relevância, que consiste em determinar o relevo material e a

significância de um assunto para uma organização e suas respectivas partes interessadas, bem como para se alcançar a responsabilidade, isto é, a capacidade de resposta de uma organização às preocupações das partes interessadas que influenciam o seu desempenho sustentável (AccountAbility, 2008). Por outro lado, o princípio da inclusão é apoiado por outros oito, que especificamos na Tabela 11, e que são agrupados por três áreas de referência.

Tabela 11 - Princípios do modelo AA 1000 que sustentam o princípio da inclusividade dos *stakeholders*

| ÁREA | PRINCÍPIOS |
|---|---|
| Âmbito e natureza dos processos de avaliação ética e social | 1. Materialidade 2. Plenitude 3. Regularidade e oportunidade |
| Significado da informação | 4. Garantia de qualidade 5. Acessibilidade 6. Qualidade da informação |
| Gestão do processo de avaliação social e ética numa base contínua | 7. Integração de sistemas 8. Melhoria contínua |

Fonte: Adaptado de Göbbels e Jonker (2003)

Para aplicar estes princípios, o padrão AA 1000 é composto por um conjunto de doze processos relativos às fases que uma empresa deve percorrer para melhorar o seu desempenho numa perspetiva contínua. Estes processos seguem um ciclo de atividades definido, agrupados em cinco fases (Rego *et al.*, 2007):

- I. **Planeamento:** a empresa define e revê os seus valores e os seus objetivos sociais e éticos e identifica as partes interessadas;
- II. **Contabilidade/Avaliação:** são identificados os indicadores sociais e éticos, a informação é compilada e analisada e são desenvolvidos planos de melhoria;

- III. **Auditoria e reporte:** preparação de um relatório sobre o sistema organizacional e o desempenho, que é auditado por uma organização externa. O relatório é disponibilizado às partes interessadas, que depois expressam o seu *feedback*;
- IV. **Impregnação:** adaptação do sistema à organização;
- V. **Compromisso com os *stakeholders*:** cada fase do processo é premiada pelo compromisso com as partes interessada.

Os principais benefícios para as organizações apostados pela AA 1000 às organizações são a aprendizagem (a empresa pode identificar e compreender as necessidades e expetativas dos *stakeholders*, como também os desafios e oportunidades por eles identificados); a inovação (com base no conhecimento e dos contributos das partes interessadas, a empresa pode gerir melhor a sua estratégia e manter a excelência operacional) e o desempenho (a empresa pode melhorar o seu desempenho e desenvolver e implementar indicadores que facultem aos *stakeholders* a avaliação do seu desempenho) (Rego *et al.*, 2007).

Em termos conclusivos, os princípios do modelo AA 1000 destinam-se a ser utilizados por organizações que adotaram uma abordagem responsável e estratégica à temática da sustentabilidade, e ajudam-nas a compreender, gerir e melhorar o seu desempenho sustentável. Para além disso, os princípios do padrão AA 1000 são utilizados para servir de orientação ao *assurance*⁵, em sustentabilidade de acordo com a AA 1000 AS (2008) – AA 1000 Assurance Standard, e ao envolvimento das partes interessadas, de acordo com a AA 1000 SES (2005) – AA 1000 Stakeholder Engagement Standard (AccountAbility, 2008).

⁵ Este termo refere-se aos métodos e processos aplicados para avaliar a fiabilidade da informação divulgada por uma organização relativamente ao desempenho em sustentabilidade, bem como aos sistemas, informações e processos subjacentes, de acordo com critérios e normas adequados.

2.4.4.3. Norma ISO 26000

A publicação da norma internacional *ISO 26000* – Norma de Responsabilidade Social, ocorreu no final de 2010, sendo emitida pela *International Organization for Standardization (ISO)*⁶. Teve uma longa gestação de mais de dez anos, na qual participaram mais de noventa países e quarenta organizações integrantes do *WGSR (Working Group on Social Responsibility)* sob a liderança conjunta da *ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas)* do Brasil e do *SIS (Swedish Institute of Standardization)* da Suécia.

A norma *ISO 26000* evidencia os princípios, práticas e temas centrais da responsabilidade social empresarial, de forma a que as organizações os apliquem nas suas decisões e atividades, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável.

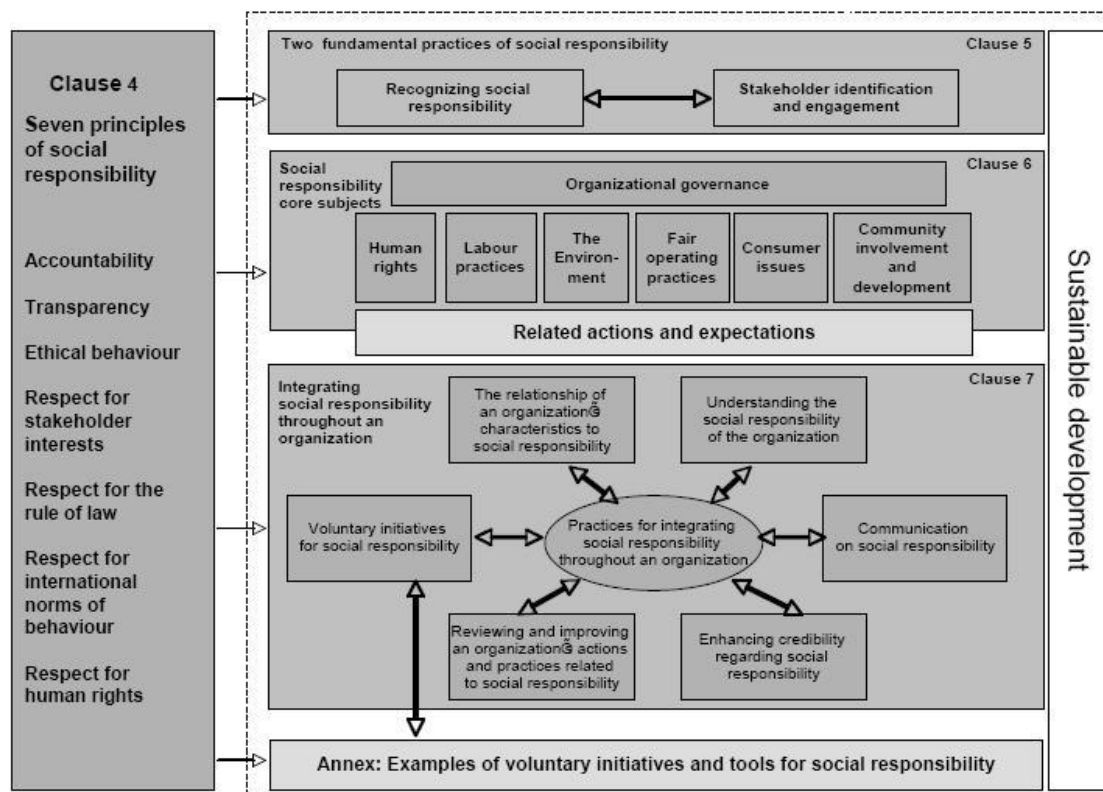
São sete os princípios fundamentais aplicáveis nesta norma: responsabilidade por ação (*accountability*), transparência, comportamento ético, respeito aos interesses dos *stakeholders*, respeito pelas leis em vigor, respeito pelas normas de comportamento internacionalmente aceites e respeito pelos direitos humanos (EcoD).

A *ISO 26000* é uma norma de diretrizes e de uso voluntário, e não visa nem é apropriada, a que a informação que a partir dela seja preparada, seja certificável por terceiras entidades. No entanto, é mais abrangente do que a *SA 8000*, uma vez que apresenta sete temas centrais à responsabilidade social, nomeadamente: o governo da entidade, a defesa dos direitos humanos, a salvaguarda de boas práticas de trabalho, a proteção ambiental, a utilização de práticas de trabalho mais justas, a defesa dos consumidores e, por último, o envolvimento da comunidade onde as entidades se inserem.

Na última parte desta norma, mostram-se as formas de promover a integração da responsabilidade social no processo de governação da empresa. A proposta promove um sistema para a tomada de decisões e planeamento das atividades da organização, ou da sua esfera de influência, que incorpora a preocupação em minimizar os riscos de dano social ou ambiental.

⁶ Veja <http://www.iso.org/iso/home.html> (consultado em 13 de fevereiro de 2013).

Figura 1 - Visão geral da *ISO 26000*



Fonte: (ISO, 2009)

Esta norma foi transposta para o Sistema Português da Qualidade pela *Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE)*, tendo sido publicada como norma portuguesa em novembro de 2011, dando assim origem à *NP ISO 26000* que descreve as Linhas de Orientação da Responsabilidade Social.

2.4.4.4. Norma Portuguesa – NP 4469

Durante os desenvolvimentos do projeto da norma internacional *ISO 26000*, foi recomendado que cada país ou região desenvolvesse um modelo ajustado à sua realidade, de forma a que as organizações dispusessem de instrumentos adaptados à definição e implementação da responsabilidade social, e para que vissem os seus investimentos neste domínio reconhecidos e valorizados pelas partes interessadas. No caso português, desenvolveu-se numa primeira fase a norma *NP 4469-1:2008 – Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Parte 1: Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização* e, numa segunda fase a *NP 4469-2:2010 – Sistemas de Gestão de Responsabilidade Social Parte 2: Guia de orientação para a implementação* (prNP 4469-2, 2010).

A norma elaborada permite a implementação de um verdadeiro sistema de gestão da responsabilidade social (SGRS) de qualquer entidade, e possibilita a obtenção de uma certificação por entidade independente, após execução de auditoria realizada com essa finalidade. Também está alinhada com a visão expressa noutros sistemas de gestão, tais como, os da qualidade (*ISO 9001*), ambiente (*ISO 14001*) e segurança (*NP 4397*).

A presente norma é aplicável a organizações de todos os tipos e dimensões e pode adaptar-se a diversas condições geográficas, culturais e sociais. Para além disto, tem como finalidade incentivar e orientar as organizações para uma atuação mais socialmente responsável, no contexto dos desafios do desenvolvimento sustentável.

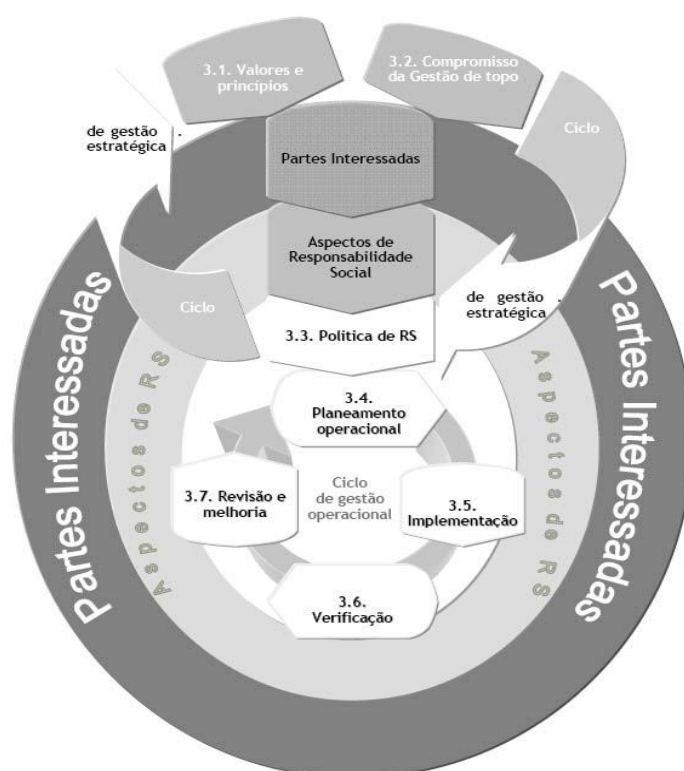
Como principais vantagens da certificação desta norma, destacamos uma maior credibilidade e reputação no mercado, vantagens competitivas, melhor controlo da conformidade legal, aumento da produtividade, melhor relação com todas as partes interessadas e contributo para o desenvolvimento sustentável.

A *NP 4469* prevê um modelo de implementação baseado em dois ciclos de gestão interligados, o primeiro estratégico e o segundo operacional (Figura 2).

O ciclo de gestão estratégica conduz à identificação dos valores da organização, ao estabelecimento do compromisso da gestão de topo e à definição do modelo de responsabilidade social da organização. A implementação deste ciclo é evidenciada pela promulgação da Política da Responsabilidade Social (prNP 4469-2, 2010).

Relativamente ao ciclo de gestão operacional, este é baseado no ciclo de melhoria contínua, ou seja, baseia-se no ciclo *PDCA* – *Plan, Do, Check, Act* (Planear, implementar, verificar, rever); permite operacionalizar a política e compreende os requisitos ligados ao planeamento operacional, implementação e operação, verificação e revisão e melhoria (prNP 4469-2, 2010).

Figura 2 - Modelo do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social da *NP 4469*



Fonte: (prNP 4469-2, 2010)

Convém referir que a implementação e posterior certificação da referida norma, não significa por si só que a organização seja socialmente responsável, mas sim que a sua gestão possui os mecanismos para que, potencialmente, venha a ser cada vez mais responsável (prNP 4469-2, 2010).

3. A Crise Económica e a Responsabilidade Social Empresarial

Neste ponto, será feita uma breve análise do conceito e origem da crise económica, do impacto da crise atual no mundo e em Portugal, bem como a relação da crise com a RSE.

3.1.A Crise Económica: Conceito e Origem

Uma crise económica é, basicamente, um desequilíbrio que ocorre em sectores isolados da economia, mas que pode afetar todo o sistema económico. Esses desequilíbrios sempre ocorreram, mesmo antes do capitalismo, quando acontecia, por exemplo, a escassez súbita de um bem, provocada, quase sempre, por fatores naturais (secas, inundações, etc.) ou acontecimentos sociais (guerras, revoluções, etc.).

À medida que o capitalismo evoluiu e que a economia se tornou mais complexa, as crises continuaram a ocorrer, pois elas fazem parte de um processo cíclico, inerente ao próprio desenvolvimento económico. São flutuações periódicas e alternadas de expansão e contração da atividade económica e, podem ocorrer com diferentes intensidades.

Desta forma, pode-se dizer que a crise económica refere-se a uma grande crise financeira em um país ou em muitos países que afeta o sistema bancário, o mercado de ações e, muitas vezes, até mesmo a estabilidade do governo.

Os primeiros indícios da atual crise económica mundial surgiram antes da recessão económica de 2008. Em 2001, com a economia em recessão, o Banco Central norte-americano passou a reduzir a taxa de juros para estimular a produção económica, principalmente no ramo imobiliário, e assim a procura por imóveis cresceu, atraindo compradores. Ao mesmo tempo, com os juros baixos, cresceu o número de pessoas que hipotecavam os seus imóveis, a fim de usar o dinheiro da hipoteca para pagar dívidas ou consumir, não evidenciando os problemas que mais tarde se revelariam fatais.

Devido a alta liquidez, as concessões de crédito chegaram a ser oferecidas a clientes considerados de alto risco (*subprime*)⁷. Contudo, como o risco de incumprimento desse sector era maior, os juros cobrados também eram maiores. Diante da promessa de retornos altos aos empréstimos, os bancos compravam esses títulos *subprime* das companhias hipotecárias e libertavam mais meios monetários, antes do primeiro empréstimo ser pago, tornando-se num efeito “dominó” por parte dos credores desses títulos, o que ocasionou uma crise de liquidez, ou seja, a retração do crédito (Aiginger, 2009).

A partir de 2006, os juros, que vinham subindo desde 2004, encareceram o crédito e afastaram os potenciais compradores de imóveis. Com isso, a oferta começou a superar a procura e desde então o que se viu foi uma fortíssima queda no valor dos imóveis (crise *subprime*), tornando impossível o seu refinanciamento para os clientes de baixo rendimento, que foram gradualmente revelando a sua incapacidade para fazer face às obrigações assumidas, o que descapitalizou instituições financeiras e provocou enormes descidas nas empresas cotadas nas bolsas de valores.

No entanto, o ponto de partida da crise económico-financeira, teve início em 2008, com o rebrandamento da “bolha” imobiliária. Com os preços em forte queda, as garantias utilizadas pelos devedores já não possuíam o mesmo valor, e com isso fortes prejuízos foram absorvidos pelos bancos norte-americanos e de outros países, contaminando assim toda a economia. Assim, com juros altos, o incumprimento das dívidas aumentaram, instalando-se, uma crise de confiança e os bancos pararam de emprestar. Com menos liquidez restringiu-se o consumo, os lucros das empresas diminuía e aumentou o desemprego. A crise passou afetar todo o sistema bancário, afinal, as instituições financeiras apostavam nos títulos *subprime* e com isto, várias instituições se viram à beira da falência, algumas foram salvas pelo Estado e/ou compradas por bancos mais sólidos. Alguns exemplos foram o banco de investimento *Bear Sterns* nos EUA que teve que ser resgatado pela Reserva Federal Americana, tendo sido comprado pelo banco *JP Morgan*, o resgate do banco *Northen Rock* no Reino Unido e o resgate dos bancos de crédito imobiliário *Fannie Mae* e *Freddie Mac* nos EUA (Bordo, 2008). Mas quando o governo americano decidiu não resgatar o banco de investimento *Lehman Brothers*, a desconfiança e o receio

⁷ O cliente “*subprime*” é um cliente de baixo rendimento, sem postos de trabalho ou sem bens, e por vezes com histórico de incumprimento dos compromissos monetários assumidos.

transformaram-se em pânico. Pela primeira vez os agentes financeiros perceberam que a falência era uma possibilidade real e que poderia atingir instituições muito importantes (Bordo, 2008). Como consequência, vários segmentos do mercado de crédito interbancário pura e simplesmente desapareceram, sobretudo nos prazos mais longos. Neste contexto, os bancos deficitários de reservas que procuravam financiar-se junto de outros bancos deixaram de conseguir fazê-lo e, em consequência, começaram a reduzir o crédito às famílias e empresas. A partir deste momento, a crise que até então estava circunscrita à esfera financeira passou para a esfera real da economia.

Contudo, a crise imobiliária resultou na queda do consumo norte-americano, uma desaceleração económica com inflação, além do desemprego nos EUA. Medidas como o pacote de ajuda e os cortes de juros não foram suficientes, pois são medidas de longo prazo. Desta forma, com o risco espalhado por toda a economia, ocorre uma crise de liquidez, o que levou a que muitos países entrassem em recessão (marcando, assim, o ano 2009), e seus respetivos governos têm, desde então, tomado diferentes medidas para reativar a economia e, ao mesmo tempo, garantir que o sistema financeiro volte a financiar as empresas e as famílias.

3.2.O Impacto da Crise Atual no Mundo

O mercado mundial vivencia uma crise de grandes proporções iniciada nos EUA a partir do crescimento na especulação imobiliária, da redução na oferta de créditos e do descontrolo do sistema financeiro. Apesar de se ter iniciado nos EUA, a crise atual teve impacto em vários países, pois com a internacionalização existem bancos e empresas norte-americanas sediadas em várias partes do mundo e com a globalização da economia há grande dependência da maioria dos países, que são afetados pela economia norte-americana, sendo natural que a crise interna dos EUA rapidamente se tivesse feito sentir no Mundo inteiro.

O colapso de vários bancos e outras instituições, financeiras e não financeiras, e até a bancarrota de alguns países são os impactos mais evidentes da crise que se fez e faz sentir. Na Europa, as medidas tomadas pelos Bancos Centrais foram semelhantes às tomadas nos

EUA, nomeadamente, tentar injetar liquidez nos bancos e nos mercados financeiros e servir o seu propósito como prestador de último recurso. Como exemplo, temos o Banco *Northern Rock*, já mencionado anteriormente, em que o Banco de Inglaterra teve de intervir, resgatar o banco e garantir os seus depósitos. No entanto, segundo Buitier (2007), as medidas tomadas pelo Banco de Inglaterra foram pouco drásticas face à situação que se verificava. Os pacotes de estímulos do Banco de Inglaterra não eram suficientemente “aliciantes” para as instituições financeiras que se encontravam em dificuldades, dado que as taxas a que o Banco de Inglaterra concedia ajuda chegavam a ser penalizadoras face às taxas de crédito interbancário.

Para além disto, verificou-se que na Europa, a crise foi causada pela dificuldade de alguns países europeus em pagar as suas dívidas. Cinco dos países da União Europeia (Grécia, Portugal, Irlanda, Itália e Espanha) não têm conseguido gerar crescimento económico suficiente para honrar os compromissos firmados junto aos seus credores ao longo das últimas décadas.

A União Europeia (UE) vem adotando algumas medidas para tentar controlar a crise, porém, as principais medidas adotadas até o momento tem sido a libertação de uma série de pacotes de resgate para tentar equilibrar a economia dos países em maior dificuldade. Mas, até à data, as medidas tomadas pelos Governos responsáveis e pelos Bancos Centrais ainda não conseguiram debelar a crise e devolver a economia global à normalidade. Desta forma, espera-se que, a curto prazo, o sistema financeiro global e a economia mundial consigam recuperar.

Salienta-se ainda que, na maioria dos países europeus, à semelhança do que aconteceu nos EUA, houve também um aumento do desemprego e, o crescimento do produto interno bruto registou um abrandamento e em alguns casos até chegou a valores negativos.

Porém, de todas as repercussões da crise, a ausência de crédito decorrente da falta de confiança nos agentes financeiros é a mais preocupante, pois reduz os investimentos, a produção, a geração de empregos e, consequentemente, o consumo. Com a queda do consumo, a estrutura económica fragiliza-se gerando, assim, a queda das vendas internas e externas, provocando deste modo uma diminuição no volume de negócio na indústria mundial.

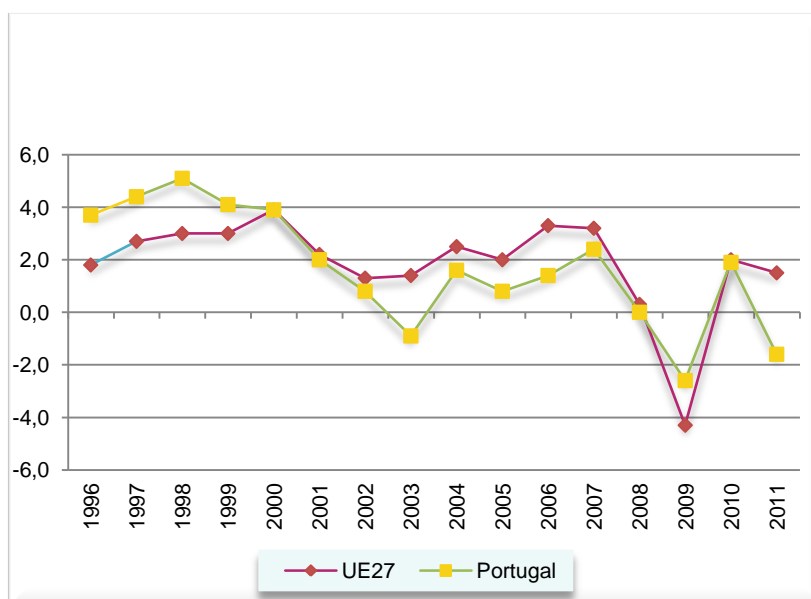
3.3.O Impacto da Crise Atual em Portugal

No caso específico de Portugal, apesar da sua pequena dimensão, geográfica e económica, o país encontra-se fortemente integrado na economia mundial, tendo sentido igualmente o impacto da crise tanto a nível microeconómico, como em termos macroeconómicos, o que se espelha no comportamento de vários indicadores, com destaque para o Produto Interno Bruto (PIB), emprego, produção, preços, exportações e importações.

Embora, já se encontrando em dificuldades económicas e financeiras, Portugal deparou-se com um agravamento da situação após a crise de 2008, iniciada nos EUA. Os efeitos dessa crise na economia portuguesa, traduziram-se numa queda acentuada da procura externa, no acréscimo da restritividade dos critérios de concessão de crédito às famílias e empresas e no aumento da incerteza.

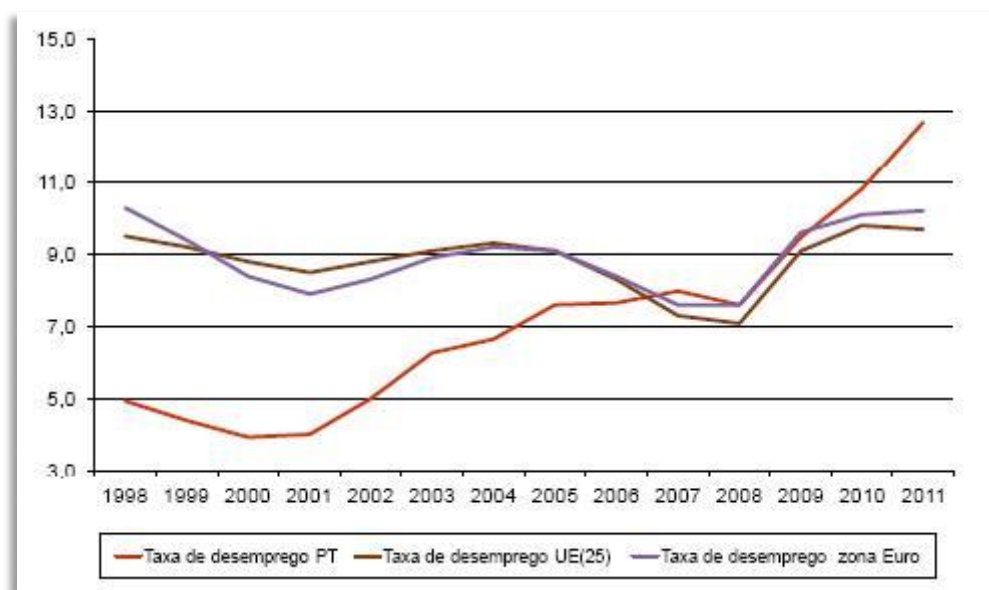
Este enquadramento adverso conjugou-se com a persistência de um conjunto de fragilidades estruturais da economia portuguesa. Neste contexto, a diminuição do PIB em 2009, em -2,6%⁸, esteve associada a uma redução do consumo privado, marcada pela forte quebra do consumo de bens duradouros, e a uma significativa diminuição do investimento e das exportações. Ao longo do ano, verificou-se uma atenuação gradual da queda da atividade, num quadro de recuperação da confiança e melhoria das perspetivas sobre a evolução económica global, propiciado pelos estímulos macroeconómicos e medidas de estabilização do sistema financeiro, quer ao nível interno, quer externo. Em 2011 o PIB diminuiu em -1,6%, ao contrário do que se verificara no ano precedente, em que se registara uma variação de 1,9%, um dos aumentos mais significativos posteriores a 2000. A quebra de 2011 ficou a dever-se à contribuição fortemente negativa da procura interna, uma vez que a procura externa líquida apresentou um contributo bastante positivo. Por outro lado, o período delimitado pelos anos de 1995 a 2010 pode ser dividido em duas fases segundo o grau de dinamismo económico: uma, situada entre 1995 e 2001, na qual se verificou um intenso crescimento do PIB, a uma taxa média de 3,9%, muito embora em desaceleração nos dois últimos anos deste período; a outra, desde 2002, de muito moderado crescimento, na ordem de 0,3%, e que compreende três situações recessivas de 2003, de 2009 e de 2011 (Gráfico 1).

⁸ Dados obtidos no Instituto Nacional de Estatística (2010, 2011, 2013)

Gráfico 1 - Taxa de variação do PIB em termos reais (%)

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (2011)

Relativamente ao desemprego, em 2009 a taxa de desemprego foi de 9,5%, a taxa mais elevada desde o início da série, em 1998. Mas a partir desse ano tem-se verificado sempre um aumento, pois em 2010 a taxa foi de 10,8% (situando-se pelo quarto ano consecutivo acima das taxas de desemprego europeias, como as da UE27 e da Zona Euro, foram de 9,7% e de 10,1%, respetivamente – Gráfico 2) e em 2011 o número de desempregados há mais de um ano aumentou 14,6% (correspondendo aproximadamente a cerca de 48 mil indivíduos), e o aumento do número de desempregados há menos de um ano foi de 21,3% (correspondendo aproximadamente a cerca de 58 mil indivíduos), pelo que a proporção de desemprego de longa duração diminuiu 0,8%, para 53,1% do total do desemprego.

Gráfico 2 - Taxa de desemprego em Portugal, na UE25 e na zona Euro

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (2011)

No que respeita ao comércio internacional, em 2009 o grau de abertura da economia portuguesa, medido pelo rácio entre o valor da soma das exportações e das importações de bens e o valor do PIB, a preços correntes, foi de 50,1%, o que revela uma redução de 10,5% relativamente ao que se verificara no ano precedente. Esta diminuição está ligada à situação recessiva que perdurou na economia internacional e na economia portuguesa em particular, afetando quer o fluxo de exportações quer o fluxo de importações. Ainda neste ano, verificou-se uma intensa diminuição das trocas com o exterior, tanto nas exportações como nas importações. O valor do primeiro tipo de fluxo diminuiu em -18,2%, enquanto a quebra do segundo foi na ordem de -20,1%. Em 2011 o grau de abertura da economia portuguesa foi 60,5%, o que representa um aumento de 4,4% relativamente ao que se verificara no ano precedente. Por seu turno, a taxa de cobertura das importações pelas exportações foi de 77,3%, mais 8,9% do que em 2010. Os comportamentos destes indicadores em 2011 estão associados a um forte abrandamento das importações, dada a quebra da procura interna, à manutenção de um crescimento elevado do valor das exportações, bem como de uma quebra do PIB a preços correntes.

Por fim, a dívida pública manteve a trajetória ascendente, após a relativa estabilização entre 2006 e 2008, tendo passado em 2009 para 76,1% do PIB, o que representou um agravamento de 10,8% relativamente a 2008, e em 2011 passou a 108,1% do PIB, o que representou um forte agravamento de 14,5% relativamente a 2010.

Em termos conclusivos, Portugal tem sido afetado fortemente pela atual crise económico-financeira. Muitas empresas, gravemente afetadas pelo panorama global recessivo, têm sido impelidas a focar-se na sua sobrevivência a curto prazo, refletida no corte drástico nas despesas, nomeadamente a redução da sua força de trabalho. O ano de 2011 ficou marcado pelo pedido de assistência financeira internacional e pelo assinalável ajustamento dos desequilíbrios macroeconómicos previamente acumulados pela economia portuguesa, que continuou e deverá continuar nos próximos anos no quadro do Programa de Assistência Económica e Financeira.

3.4.A Crise Económica e a RSE

A atual crise económica teve origem em meados de 2008, com a crise *subprime* e a falência do banco *Lehman Brothers* nos EUA que teve um efeito “*dominó*” não esperado, instalando-se assim também uma crise de confiança. No sector financeiro, todas as empresas foram de uma forma ou de outra afetadas, com maior ou menor impacto, ao nível da disponibilidade para poderem honrar os seus compromissos e manterem os seus recursos humanos, sobretudo nos países em que o Estado Social tem atividade relevante (Giannarakis & Theotokas, 2011). Neste cenário, respeitar os pilares do desenvolvimento sustentável (económico, social e ambiental) ganha acuidade suplementar, sabendo que a componente económica está associada à gestão corrente das empresas, mas que quando os recursos diminuem pode-se tender a descurar os aspetos ligados aos domínios social e ambiental (Fernández & Souto, 2009; Orlitzky, Schmidt, & Rynes, 2003).

Perante conjunturas de crise nos sectores económico, ambiental e social caracterizada pela ausência de ética, a “*RSE deve ser entendida como uma estratégia de oportunidade, de desenvolvimento e de crescimento, de gestão dos riscos, redução dos custos, acesso ao capital, relações com os clientes, gestão dos recursos humanos e capacidade de inovação*”

(COM, 2011, p. 3). A RSE não é um custo inútil na crise, mas sim uma forma de descobrir e construir o que está para além dela, permitindo encontrar os caminhos da inovação (COM, 2011).

A ISO 26000 recomenda:

“Em períodos de crise económica e financeira, as organizações deverão procurar manter as suas atividades relacionadas com a responsabilidade social. Essas crises têm um impacto significativo nos grupos mais vulneráveis e isto sugere uma maior necessidade de acrescida responsabilidade social. Também apresentam oportunidades particulares para integrar considerações sociais, económicas e ambientais mais eficazmente na revisão de políticas e nas decisões e atividades organizacionais. O Governo terá um papel fundamental na concretização destas oportunidades” (ISO, 2009, p. 6).

No entanto, o atual clima de avalanche de falências, despedimentos coletivos tem gerado um clima de grave instabilidade financeira, laboral e social é propício para que as empresas invistam na RSE. Em períodos de crise económica, a RSE pode e deve constituir um benefício significativo para alicerçar vantagens competitivas diferenciais e, neste sentido, gerar valor para a empresa e para a sociedade, naturalmente se o fizer através de uma perspetiva integrada dos três pilares (económico, social e ambiental). A criação de mais valor para os *stakeholders* (clientes, trabalhadores, fornecedores, sociedade) poderá aumentar a competitividade da organização e garantir a sua sobrevivência na atual recessão económica (Ruiz & Bosque, 2012).

4. Análise de Estudos Empíricos

Neste ponto, e de forma a enquadrar a problemática em estudo, apresentaremos a revisão empírica mais relevante no que respeita a alguns estudos, abrangidos pelo tema em questão, que foram feitos ao longo dos últimos anos, procurando-se caracterizar a metodologia mais usada e respetivas conclusões. Salienta-se que os estudos acerca da RSE são inúmeros e em distintas vertentes. Assim, serão apresentados alguns estudos de temas mais gerais, como por exemplo acerca do conceito, da relação entre as ações e práticas de RSE das empresas com o seu desempenho económico-financeiro. Também serão apresentados alguns estudos relacionados com o impacto da atual crise económica na RSE e, por fim, estudos relacionados com a RSE no sector financeiro.

4.1. Abordagem metodológica mais utilizada nos Estudos Empíricos

Em termos metodológicos, os estudos relacionados com a avaliação e mensuração do desempenho social, enquanto componente da RSE, têm incluído análise de índices de responsabilidade social. Os mais utilizados são o índice desenvolvido pela agência de *rating* *Kinder, Lydenberg, Domini (KLD)* e os índices baseados na reputação, da *Fortune* e de *Moskowitz* (p. ex., Griffin & Mahon, 1997; Karaibrahimoglu, 2010; Waddock & Graves, 1997). Na Europa, diferentes métodos foram utilizados pelas empresas para avaliação do desempenho de RSE mas, muitas adotaram as linhas orientadoras do *Global Reporting Initiative* diferindo, no entanto, relativamente aos aspetos que escolheram mensurar e reportar (Giannarakis & Theotokas, 2011; Székely & Knirsch, 2005).

A análise de conteúdo, de relatórios e contas anuais e outros documentos empresariais, como por exemplo o relatório de sustentabilidade, também é muito utilizada para construir índices de desempenho de RSE e/ou índices de divulgação de RSE (Abbott & Monsen, 1979).

Relativamente aos determinantes do desempenho em RSE e/ou divulgação de informação sobre RSE, geralmente são mensurados através da aplicação de medidas contabilísticas (*accounting-based measures*) e de medidas do mercado de capitais (*market-based measures*).

As medidas contabilísticas mais vulgarmente empregues são os rácios, nomeadamente o rácio Retorno dos Ativos (*Return on Assets – ROA*) (Waddock & Graves, 1997), Rendibilidade dos Capitais Próprios (*Return on Equity – ROE*) (Ruf, Muralidhar, Brown, Janney, & Paul, 2001; Simpson & Kohers, 2002), Rendibilidade das Vendas (*Return on Sales – ROS*) (Ruf *et al.*, 2001; Waddock & Graves, 1997), Preço por Ação (*Price Earnings Ratio – PER*) (Fogler & Nutt, 1975; Spicer, 1978), Resultado por Ação (*Earnings per Share – EPS*) (Parket & Eilbirt, 1975; Samy, Odemilin, & Bampton, 2010) e relação do Valor de Mercado com o Valor Contabilístico da Empresa (*Market-to-Book Value – MBV*) (Byus, Deis, & Ouyang, 2010; Fombrun & Shanley, 1990).

Quanto às medidas do mercado de capitais, encontramos frequentemente nos estudos empíricos a variação na cotação das ações (Belkaoui, 1976; Vance, 1975), a rendibilidade e a rendibilidade ajustada ao risco, especialmente as medidas de *Treynor*, *Sharpe* e *Jensen* (Roque & Cortez, 2006), o risco sistemático (McGuire, Sundgren, & Schneeweis, 1988; Spicer, 1978) e o indicador *Excess Market Valuation (EMV)* (Balabanis, Phillips, & Lyall, 1998; Cochran & Wood, 1984).

No entanto, a divulgação da RSE, segundo Balabanis *et al.* (1998), terá um impacto mais positivo nas medidas contabilísticas do que nas medidas de mercado de capitais. Também Orlitzky *et al.* (2003) sugerem que o desempenho social parece estar mais associado aos indicadores contabilístico-financeiros (rendibilidade do ativo e rendibilidade dos capitais próprios) do que aos indicadores de mercado (retorno de mercado e crescimento das vendas). Por outro lado, para Mackey, Mackey, e Barney (2007), as medidas de mensuração baseadas no mercado serão mais apropriadas do que as contabilístico-financeiras, porque estas são menos suscetíveis de serem afetadas e manipuladas pelos diferentes procedimentos contabilísticos e permitem avaliar em que medida as atividades de RSE podem aumentar ou diminuir os lucros dos investidores, enquanto que as medidas baseadas nos dados contabilísticos da empresa apresentam limitações, na medida em que apenas fornecem informações sobre o desempenho histórico, passado, da empresa. Por seu lado, Griffin e Mahon (1997) evitaram a utilização de medidas de mensuração baseadas no mercado por considerarem que estas poderão avaliar outros resultados para além dos resultados financeiros (*accounting-based*).

Por fim, as variáveis explicativas da RSE que têm sido apresentadas por alguns autores como as mais significativas e diretamente relacionadas com o nível de responsabilidade social de cada empresa são o sector de atividade, a dimensão da empresa e a rendibilidade (p. ex., Griffin & Mahon, 1997; Liston-Heyes & Ceton, 2009; Stanwick & Stanwick, 1998; Waddock & Graves, 1997).

Segundo Griffin e Mahon (1997) os estudos no âmbito da RSE deverão centrar-se numa indústria específica, visto que, individualmente, as indústrias operam em contextos distintos, com diferentes preocupações sociais e ambientais, e diferentes padrões de relacionamento com os *stakeholders*. Para os autores essa opção poderá ajudar a identificar os padrões específicos de desempenho social de um determinado sector, e de envolvimento com os respetivos *stakeholders*, e permitirá também distinguir o desempenho individual das empresas desse sector. Também Liston-Heyes e Ceton (2009) no seu estudo mostraram que a RSE de uma empresa é interpretada de modo diferente dependendo do seu sector de atividade, com a divisão entre indústrias poluentes (como serviços públicos, energia e matérias) e não poluentes (como saúde ou serviços financeiros).

Relativamente à dimensão é expectável que o tamanho de uma empresa tenha um papel importante na RSE dada a maior atenção que recebem do exterior, o que as poderá levar a aumentar o seu interesse pelas práticas sociais e ambientais (Stanwick & Stanwick, 1998). Considera-se também que as empresas com maiores resultados financeiros, ou seja, com melhores rendibilidades, têm uma maior capacidade em satisfazer os seus *stakeholders* do que as empresas com menores resultados financeiros (Liston-Heyes & Ceton, 2009).

4.2.Resultados dos Estudos Empíricos: Estudos Gerais

Como anteriormente mencionado, os estudos acerca da RSE são inúmeros e em distintas vertentes. A título de exemplo, Whitehouse (2006) fez uma análise qualitativa de entrevistas realizadas a representantes de 16 empresas do sector retalhista do Reino Unido. As conclusões indicam uma falta de uniformidade no conceito de RSE, o que poderá levar a que os *stakeholders* tomem decisões com base em informações percebidas de modo diferente.

Num outro artigo, Dobers e Halme (2009) estudaram a responsabilidade social das empresas de países em desenvolvimento. Os autores concluíram que nestes países a sociedade e o meio envolvente têm diferenças que obrigam os gestores a abordar a questão da RSE de um modo cultural diferente. Os autores defendem que o ambiente institucional das empresas de países em desenvolvimento é fraco e como tal devem ser tomadas medidas para a deteção de fraudes fiscais, corrupção e concorrência desleal. Estas medidas devem ser tomadas pelos governos, no entanto, cabe às empresas desenvolver uma estrutura que contribua para a justiça social, para a proteção ambiental e pobreza.

Existe um grande número de estudos desenvolvidos com o objetivo de avaliar a existência de uma relação entre a RSE e o desempenho económico-financeiro das empresas, embora os resultados empíricos existentes sejam maioritariamente relativos a empresas americanas (Balabanis *et al.*, 1998; Ruf *et al.*, 2001; Samy *et al.*, 2010; Simpson & Kohers, 2002; Waddock & Graves, 1997), e limitados na Europa (López, Garcia, & Rodriguez, 2007; Prado-Lorenzo, Gallego-Álvarez, García-Sánchez, & Rodríguez-Domínguez, 2008) e quase inexistentes em Portugal (Abreu, David, & Crowther, 2005; Dias-Sardinha & Reijnders, 2005; Ferreira, 2004; Monteiro & Guzmán, 2005; Roque & Cortez, 2006).

Os resultados obtidos têm sido divergentes, enquanto alguns indicam uma influência positiva, isto é, os custos com a RSE são mínimos quando comparados com os ganhos potenciais, nomeadamente, em relação à moral e produtividade dos trabalhadores, à perceção dos consumidores e ao acesso ao sistema bancário (Ruf *et al.*, 2001; Simpson & Kohers, 2002; Waddock & Graves, 1997), outros são inconclusivos ou poucos significativos sustentando que a relação é inexistente ou neutra (Aupperle, Carroll, & Hatfield, 1985), e outros indicam uma relação negativa, ou seja, os custos com a RSE são

mais elevados quando comparados com os ganhos daí advenientes (Arlow & Cannon, 1982; Cochran & Wood, 1984). Estas diferenças nos resultados obtidos são devido às diferentes metodologias e medidas de responsabilidade social e desempenho económico-financeiro usadas nos estudos (Griffin & Mahon, 1997)⁹, o que têm dificultado o estabelecimento de um quadro teórico sobre esta temática.

Prado-Lorenzo *et al.* (2008) analisaram as práticas de RSE implementadas por empresas espanholas e a relação entre essas práticas e desempenho financeiro das empresas. Este objetivo geral foi especificado nos seguintes objetivos: estabelecer o efeito de curto prazo de práticas de RSE sobre o rendimento, tomando como referência alguns fatores básicos como rentabilidade das vendas e produtividade; determinar o efeito a longo prazo das práticas de RSE em elementos intangíveis da empresa, e identificar qual o impacto de práticas de RSE no desempenho das empresas. A amostra foi composta por um conjunto de 117 empresas espanholas de vários sectores de atividade que pertencem à Bolsa de Madrid e os dados foram recolhidos nos respetivos endereços eletrónicos das empresas pertencentes à amostra. A análise empírica foi realizada em duas fases ou etapas: análise dos dados obtidos sobre o impacto de práticas de RSE através da análise de conteúdo; e análise das motivações de práticas de RSE, utilizando um modelo de dependência, regressão linear múltipla, permitindo que o seu efeito sobre o desempenho empresarial fosse explicado. Diversas variáveis de controlo foram introduzidas para representar o tamanho das empresas, expressas em termos de ativos totais, e da indústria em que a empresa opera. Os resultados obtidos permitiram aos autores concluir que, em Espanha, houve um aumento significativo nas práticas que favorecem a redução do impacto ambiental, bem como a criação de locais de trabalho mais seguros, especialmente a promoção dos direitos dos trabalhadores. Assim sendo, as práticas de RSE em empresas espanholas são voltadas para o bem-estar social, e estão associadas principalmente com a diferenciação em relação aos concorrentes e melhorar a imagem da empresa, o que levam a

⁹ Segundo Griffin e Mahon (1997), durante 25 anos de pesquisas sobre a relação entre a RSE e o desempenho financeiro não foi alcançado nenhum consenso, pois, de acordo com levantamento feito pelos autores em 51 estudos realizados, foram identificadas relação negativa em 11 deles, nula em 5, positiva em 24 e em outros 11 estudos foram encontradas duas ou mais relações entre os desempenhos.

Estas diferenças nos resultados, segundo os autores, devem-se ao facto que a maioria dos estudos utilizou-se de indicadores já existentes como *Fortune Reputation Survey*, *Kinder, Lydenberg, Domini Index (KLD)*, *Toxics Release Inventory* e *corporate philanthropy*, entretanto, outros estudos utilizaram uma grande variedade de indicadores sociais, o que gerou inconsistências e alta variabilidade nos resultados alcançados.

vantagens no desempenho económico-financeiro. No geral, as práticas RSE nas empresas espanholas mostram um impacto positivo e significativo sobre a taxa de crescimento das vendas, mas há uma falta de impacto na produtividade ou valor de mercado e algumas práticas responsáveis não estão relacionadas com melhorias do desempenho das empresas a curto prazo.

Em Portugal, a investigação acerca da responsabilidade social das empresas tem apresentado um maior desenvolvimento nos últimos anos, apesar de ainda não ser em número significativo. A partir do ano de 2004 surgiram alguns dos primeiros trabalhos pelas mãos de Ferreira (2004); Abreu *et al.* (2005); Dias-Sardinha e Reijnders (2005); Monteiro e Guzmán (2005); Rodrigues, Oliveira, e Menezes (2005); Roque e Cortez (2006); Branco e Rodrigues (2005; 2006, 2008); Afonso, Odete, e Monte (sem data).

Roque e Cortez (2006) estudaram os relatórios e contas anuais de 35 empresas cotadas na *Euronext Lisbon* num período de 5 anos, com o objetivo de analisar a relação entre a divulgação da informação ambiental e o desempenho financeiro. O principal resultado indica que as empresas que não divulgam informação ambiental têm uma performance financeira (medida pela rentabilidade, risco e rentabilidade ajustada ao risco) superior àquelas que divulgam informação ambiental qualitativa e quantitativa.

Branco e Rodrigues (2008), realizaram um estudo sobre empresas portuguesas cotadas na bolsa no ano de 2003, através da análise de informações de responsabilidade social disponíveis na *Internet* e dos relatórios anuais das empresas. Os resultados, a par com a teoria da legitimidade, mostram que as empresas apresentam informações de RSE para transmitir uma imagem socialmente responsável, de modo a legitimar as suas ações junto dos *stakeholders*. Um outro resultado aponta para uma maior necessidade das empresas potencialmente poluidoras, através da divulgação de informações, parecerem empresas socialmente responsáveis.

Um estudo mais recente, de Afonso *et al.* (sem data), incidiu sobre uma amostra de 19 empresas portuguesas cotadas no índice PSI 20, da bolsa de valores de Lisboa, e abrangeu um período de análise de cinco anos, compreendido entre 2005 e 2009. Este estudo teve como objetivos analisar a adoção e divulgação das práticas de responsabilidade social e verificar se houve uma evolução positiva no período compreendido entre 2005 a 2009;

verificar se o desempenho socialmente responsável contribui para o bom desempenho económico-financeiro; e verificar quais as dimensões da RSE que têm uma influência positiva sobre o desempenho económico-financeiro. Os resultados desta pesquisa levaram à conclusão de que houve uma evolução positiva na adoção e divulgação da RSE das empresas portuguesas analisadas. Relativamente aos resultados do estudo da relação entre a RSE e o desempenho económico-financeiro, os resultados não foram evidentes e significativos, talvez devendo-se ter em conta que o período em análise (2005 a 2009), foi marcado pelo início da crise económico-financeira, que se refletiu negativamente no desempenho das empresas e que poderá ter afetado a influência que a RSE poderia ter, por si só, sobre o desempenho económico-financeiro.

4.3.Resultados dos Estudos Empíricos: Estudos sobre a RSE e a Crise

Fernández e Souto (2009), investigaram as consequências da recente crise económica e financeira sobre a RSE. Os resultados obtidos foram que os gestores e acionistas são afetados pela recessão económica. O impacto negativo mais relevante da RSE para as empresas é o custo potencial para a implementação de iniciativas de RSE. As empresas precisam mudar ou redefinir seus objetivos de negócios em relação às expectativas sociais, uma vez que, a RSE em períodos de crise pode constituir um benefício significativo para alcançar vantagens competitivas diferenciais e gerar valor para a empresa e para a sociedade.

Karaibrahimoglu (2010) investigou o desempenho da RSE para o período de 2007, pré crise financeira, e 2008, ponto de partida da crise no mercado dos EUA, adotando a abordagem dos *stakeholders*. A amostra foi baseada em 100 empresas selecionadas aleatoriamente da lista da *Fortune 500*, sendo utilizado a análise de conteúdo dos relatórios não financeiros anuais para verificar o desempenho da RSE. Foi investigado 29 indicadores para estimar o desempenho da RSE, onde foram classificados em cinco áreas das partes interessadas, nomeadamente, funcionários, consumidores, governo, fornecedores e sociedade e, onde a presença de informação para cada um dos indicadores nos relatórios de RSE foi marcada com 1 (um) e a ausência de informação relativa com 0 (zero). Os resultados mostraram que as empresas diminuíram os seus projetos de RSE em períodos de crise e que esta diminuição é maior nos EUA do que na Europa e em outros países.

Relativamente a outro estudo, Njoroge (2009) analisou como a crise financeira atual afeta as empresas multinacionais que operam no Quênia e os efeitos destas empresas em projetos sociais e padrões de trabalho. O estudo teve por base o levantamento de entrevistas por telefone e a pesquisa na base de dados *Covalence*. Os resultados demonstraram que a crise económica não teve grave efeito sobre as normas de trabalho, enquanto que houve um efeito adverso sobre o financiamento e execução de projetos sociais.

Burlea, Radu, Craciun, Ionascu, e Lolescu (2010), estudaram a influência da crise financeira e da corrupção sobre a RSE na Roménia através de uma abordagem metodológica qualitativa e quantitativa baseada nos resultados do projeto internacional *HeRmeS*. Estes autores concluíram que a crise financeira tem afetado as empresas romenas, esta evidência é clara, visto ao número de empresas que faliram. A conclusão é que as empresas precisam prestar atenção na parte ética das suas empresas e na legitimidade institucional do comportamento do gerente. No entanto, estes autores salientaram a dificuldade em investigar a relação controversa entre a crise financeira, a corrupção e a RSE nas organizações romenas devido a não existir um consenso sobre o conceito de RSE nestas organizações.

O estudo de Arevalo e Aravind (2010) investigou o impacto que a atual crise económica teve sobre as estratégias de RSE de organizações norte-americanas que adotam os princípios do Pacto Global das Nações Unidas, sendo a amostra constituída por 271 empresas. Concluíram que, em alguns casos a RSE é considerada como um ponto de partida para melhorar a operação do negócio. As empresas que integram princípios do Pacto Global das Nações Unidas com menor conformidade são mais afetadas pela crise financeira, enquanto as empresas que adotam uma política pró-ativa sobre estes princípios são menos afetadas. Para além disto, através da análise de conteúdo também salientaram que em tempos de crise são sublinhadas seis prioridades: a formação de equipas de gestão fortes, aplicar a inovação para resolver os problemas globais mais complexos, formar parcerias com ONG's, manter o compromisso central para a cidadania global, envolvimento em diálogo mundial sobre os direitos humanos e participar em discussões globais sobre alterações climáticas.

Quanto a Giannarakis e Theotokas (2011), o objetivo do estudo destes autores foi avaliar o efeito da crise financeira no desempenho da RSE para os anos 2007 (crise pré-financeira), 2008, 2009 e 2010 com base nas empresas que implementam as iniciativas do *GRI*, a fim de verificar se o seu desempenho mudou. A amostra deste estudo é constituída por 27 sectores diferentes que operam em diferentes regiões geográficas. Desta forma, para verificar se a crise económico-financeira afetou o desempenho da RSE, os autores utilizaram o teste *Wilcoxon signed rank sum*, o que levou-os a concluir que houve um aumento do desempenho da RSE antes e durante a crise financeira, exceto para o período 2009-2010. As empresas aumentam o seu desempenho, a fim de ganhar não apenas os benefícios mais comuns que podem surgir a partir da implementação da RSE, tais como melhor desempenho económico, satisfação dos trabalhadores e aumento das vendas, mas também para recuperar a confiança perdida nos negócios, sendo estes benefícios mais importantes do que nunca para a sobrevivência das empresas.

Por fim, Jacob (2012) estudou o impacto da crise financeira de 2008 em iniciativas de RSE, em duas multinacionais do mesmo sector, e suas implicações para a gestão de risco de reputação. Os dados qualitativos foram recolhidos de várias formas, tais como análise de documentos, entrevistas semiestruturadas e uma pesquisa em três países diferentes, incluindo opiniões de especialistas de consultores de gestão de sustentabilidade de confiança. Os resultados mostram que a crise financeira de 2008 teve um impacto claro sobre iniciativas de RSE em muitas empresas por causa da pressão excecional que tiveram que enfrentar para sobreviver e com cortes de despesas em programas de envolvimento da comunidade, sendo os resultados mais evidentes da crise. No entanto, nem todos os impactos foram vistos como negativos, muitas questões de RSE foram impulsionadas e ganharam mais profundidade após a crise, como por exemplo as políticas de governação organizacionais e ambientais, assim como as políticas de compensação. Em geral as principais partes interessadas que foram afetadas pela crise foram os trabalhadores, sucedendo-se os investidores e clientes. Da mesma forma, em relação a questões de RSE, foram as práticas de trabalho que foram as mais, severamente, afetadas. Mas o autor observou que nas empresas estudadas, havia uma crença de que essas questões não foram consideradas como tendo o maior impacto sobre a reputação das suas empresas.

4.4.Resultados dos Estudos Empíricos: Estudos da RSE e o Sector Financeiro

Concretamente a estudos de RSE relacionados com o sector financeiro, estes são ainda mais escassos, devido a este sector ter menor impacto socio-ambiental direto em comparação com outros sectores, como de produtos químicos, celulosos, papel, etc.. Este facto é usado por alguns autores como um argumento para excluir o sector financeiro dos estudos (Domench, 2003). No entanto, há argumentos válidos para a sua inclusão, uma vez que, o mercado financeiro pode contribuir de forma mensurável para a questão ambiental, atuando de forma preventiva, ou seja, analisando de maneira criteriosa a implementação de seus projetos.

Como exemplo de estudiosos, relacionados com o sector financeiro, temos Hamid (2004), que estudou a divulgação da responsabilidade social nos relatórios anuais por parte dos bancos e sociedades financeiras na Malásia. Este autor, descobriu que a divulgação relacionada com o produto/serviço é divulgada mais frequentemente do que as outras categorias, ambiental, recursos humanos e envolvimento com a comunidade. Os resultados também indicaram que o tamanho, a posição no mercado e a idade do negócio, estão associados positivamente com a divulgação da responsabilidade social, enquanto que a rentibilidade não está associada, surgindo, assim, que a teoria da legitimidade pode ser uma explicação da divulgação da responsabilidade social por parte dos bancos e instituições financeiras da Malásia.

Também Douglas, Doris, e Johnson (2004) analisaram as divulgações de responsabilidade social nos relatórios anuais, de 1998 a 2001, de seis bancos irlandeses e de quatro instituições financeiras internacionais, e a divulgação nos *Web-Sites* em 2002, dos seis bancos irlandeses. Estes autores concluíram que em termos de volume de divulgação da RSE nos relatórios anuais, as instituições financeiras irlandesas estão muito atrás dos parceiros internacionais e que os problemas mais relatados nos relatórios anuais da amostra irlandesa foram os relacionados com o governo das sociedades e com os recursos humanos, e que o envolvimento com a comunidade foi o menos divulgado. Em relação à amostra internacional, as questões mais divulgadas nos relatórios anuais foram o envolvimento com a comunidade, o governo da sociedade e os recursos humanos. Outra diferença importante na amostra foi que nenhum dos bancos irlandeses apresentou qualquer divulgação da política ambiental. Para além disso, os resultados permitiram concluir que os bancos

irlandeses divulgam mais nos seus *Web-Sites* do que em seus relatórios anuais. As razões para tal desempenho fraco das instituições irlandesas são atribuídas à natureza voluntária da divulgação social na Irlanda.

Em Portugal, o estudo de Branco e Rodrigues (2006), fundamentando-se na teoria da legitimidade, teve como objetivo verificar se os bancos portugueses usam os seus *Web-Sites* como meio de divulgação de informações relacionadas com a responsabilidade social e identificar o tipo/categoria de informação que divulgam (ambiental, recursos humanos, produto/consumidor, envolvimento com a comunidade) e comparar esta divulgação com a informação semelhante divulgada nos relatórios anuais. Os autores examinaram as informações de RSE divulgadas na internet pelos bancos portugueses, em 2004, e compararam as divulgações na internet com as dos relatórios anuais de 2003, através da análise de conteúdo. Concluíram que a teoria da legitimidade pode ser uma explicação da divulgação da RSE pelos bancos portugueses, uma vez que os bancos com maior visibilidade entre os consumidores parecem exibir maior preocupação para melhorar a imagem da empresa através da divulgação de informações de responsabilidade social nos relatórios anuais e na internet. A comparação das informações divulgadas na internet com as informações similares divulgadas nos relatórios anuais indicou que a informação ambiental e de recursos humanos estão mais presentes nos relatórios anuais do que na internet, e o inverso sucede-se com as informações relacionadas com os produtos/consumidores e com o envolvimento da comunidade, embora a diferença seja insignificante neste último caso, sendo a diferença mais significativa na divulgação de informações sobre os recursos humanos. Assim sendo, os resultados sugerem que a escolha do meio de divulgação de informações é dependente do público-alvo para o qual a mensagem se destina. Como os relatórios anuais são dirigidos a investidores e os recursos humanos são um recurso importante para os investidores interessados, logo é natural esta diferença. Por outro lado, porque os *Web-Sites* das empresas são destinados a um público mais amplo, incluindo os consumidores, é natural que as empresas dêem mais destaque às informações relacionadas com o envolvimento da comunidade e com informações sobre os produtos/consumidores.

5. Desenvolvimento de Hipóteses

A RSE tem sido um tema recorrente no mundo dos negócios. Há uma crescente preocupação por parte das empresas em compreender o seu conceito e dimensões e incorporá-los à sua realidade. Desta forma, a divulgação de informação sobre responsabilidade social tem-se tornado importante e é definida como o “*processo de comunicar os efeitos sociais e ambientais das ações económicas das organizações aos seus stakeholders e à sociedade em geral*” (Gray, Owen, & Adams, 1996, p. 3).

Para além disso, a mais recente crise económica e financeira, que teve o ponto de partida em 2007 nos EUA por causa da escassez de liquidez e perda de reputação no sistema bancário, tem levado à sociedade a exigir um maior interesse das empresas em questões relacionadas com a RSE (Taylor & Williams, 2009). No entanto, as empresas são obrigadas por circunstâncias financeiras a restringir as suas despesas, incluindo renegar as suas responsabilidades sociais empresariais, pois pode gerar custos para estas. (Fernández & Souto, 2009; Orlitzky *et al.*, 2003).

Em contrapartida, a RSE em período de crise pode ser vista como um benefício significativo para alcançar vantagens competitivas, pois a crise financeira global oferece grandes oportunidades para as empresas como promover produtos, a satisfação dos funcionários, o aumento do desempenho económico e da produtividade (Giannarakis & Theotokas, 2011).

Segundo Giannarakis e Theotokas (2011) a questão crucial que se coloca é se as empresas continuaram a implementar e a divulgar iniciativas de RSE com a mesma intensidade, antes e durante a crise financeira mundial ou economizaram o capital financeiro para enfrentar dilemas de operações inesperadas.

Deste modo, despertou-nos interesse pelo tema, optando-se pelo sector financeiro, uma vez que este tem sido indiciado de ser o principal culpado da atual recessão económica (Ruiz & Bosque, 2012).

Assim sendo, este trabalho tem como objetivo verificar o desempenho do nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social durante três anos, 2006 – ano antes da crise, 2008 – primeiro ano da crise, e 2010 – ano pós crise, de quatro Bancos de

Portugal e quatro Bancos de Espanha. Para além disso, a presente investigação pretende analisar a correlação entre o nível de divulgação dos bancos, pertencentes à amostra, e um conjunto de determinantes: rendibilidade, dimensão, confiança dos depositantes e solvabilidade.

A fim de dar resposta a estes objetivos, estabeleceram-se as seguintes hipóteses de investigação, de acordo com literatura anterior, para cada determinante.

Rendibilidade

A relação existente entre a rendibilidade e a RSE, tem sido alvo de estudo por vários autores. No entanto, segundo Gray, Kouhy e Lavers (1995), os resultados das investigações têm sido pouco conclusivos, uma vez que é possível encontrar uma relação positiva entre ambas, negativa, ou ainda, nada ser possível de se concluir.

Porém, segundo Meek, Roberts, e Gray (1995), as empresas com elevadas taxas de rendibilidade tendem a divulgar maior quantidade de informação de modo a distinguirem-se das empresas com baixas rendibilidades, atraindo assim potenciais investidores, ou então, as empresas com menor rendibilidades podem também aumentar o seu nível de informação divulgada de modo a explicar o seu menor desempenho. Deste modo, surge a nossa primeira hipótese a ser testada:

H1: O nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social está correlacionado com o nível de rendibilidade dos bancos.

Dimensão

A dimensão de uma empresa tem sido considerada como uma variável fundamental para o desempenho ao nível da RSE. A maioria dos autores, (p. ex., Domench, 2003; Moneva & Llena, 2000), consideram que as empresas de maior dimensão são aquelas que divulgam uma maior quantidade e qualidade de informação de carácter social e ambiental. Isto deve-se ao facto das empresas com maior dimensão estarem mais visíveis e sujeitas a pressões públicas e dos meios de comunicação social, o que leva com que estas mantêm uma postura socialmente responsável de modo a corresponder às expectativas criadas perante os seus *stakeholders* (Gray *et al.*, 1995). Desta forma, surge a segunda hipótese de investigação:

H2: O nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social está correlacionado com a dimensão dos bancos.

Confiança dos Depositantes

A proporção da dívida que uma empresa tem em relação aos seus ativos é muito importante para obter a confiança dos seus *stakeholders*, pois quanto menor a percentagem da proporção da dívida menor será o risco de confiança. No entanto, no caso do sector financeiro, este tem por base a confiança recíproca entre a organização e o cliente, a qual contribui para a imagem do banco, e quanto mais forte for esta imagem, mais confiança o banco incutirá nas suas partes interessadas e na Sociedade em geral. A responsabilidade social dos bancos pode ser assumida como variável dependente da confiança e da própria reputação destas instituições, pois uma banca socialmente responsável, ou seja, uma banca que valoriza aspetos de natureza estratégica em âmbito da responsabilidade social, será essencialmente uma banca que preza a confiança sobre si depositada.

Segundo Sánchez-Ballesta e Lloréns (2010) a divulgação é “*um mecanismo de mercado para criar e sustentar a reputação dos bancos*”, daí quanto maior o nível de divulgação voluntária por parte dos bancos melhor será a sua reputação entre os seus *stakeholders*, o que poderá ajudar aos bancos a melhorar o seu desempenho financeiro, como por exemplo,

atrair novos depositantes e manter a confiança dos depositantes. Para sustentar esta ideia surge a nossa terceira hipótese:

H3: O nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social está correlacionado com o nível de confiança dos depositantes.

Solvabilidade

Para ser considerada sustentável, a atividade bancária precisa de reunir um conjunto de indicadores. Salienta-se a importância dos rácios de capital, como o rácio de solvabilidade regulamentar e os fundos próprios regulamentares, refletindo a capacidade de um banco de suportar as perdas operacionais e ainda honrar os capitais dos depositantes, funcionando como uma margem de segurança contra prejuízos inesperados (Sensarma & Jayadev, 2009).

Considera-se que as empresas com maior solvabilidade apresentam um nível de divulgação superior mas, em contrapartida as empresas com menor solvabilidade também tendem a ter um maior nível de divulgação voluntária de forma a compensar a sua baixa solvabilidade.

Deste modo, surge a quarta e última hipótese a ser testada:

H4: O nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social está correlacionado com o nível de solvabilidade dos bancos.

6. Metodologia

O presente ponto do trabalho destina-se à apresentação da amostra considerada neste estudo de investigação, bem como ao método de recolha dos dados e ao método de análise desses mesmos dados. A operacionalização das variáveis que se pretende testar, através das hipóteses formuladas anteriormente, também é descrita neste ponto.

6.1.Amostra

A amostra escolhida para a presente investigação contempla quatro instituições do sector financeiro de Portugal, e quatro instituições do sector financeiro Espanhol. Foram selecionados tendo em conta os critérios de maior dimensão e visibilidade pública. A amostra de bancos Portugueses contempla: o Banif – Banco Internacional do Funchal, S.A., o Millennium bcp – Banco Comercial Português, S.A., o BES – Banco Espírito Santo, S.A. e o BPI – Banco Português de Investimento, S.A.. A amostra Espanhola contempla: o Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA), o Banco Banesto – Banco Español de Crédito, S.A., o Banco Popular, S.A. e o Banco Santander, S.A.. Para o efeito foram recolhidos, nos respetivos *Web-Sites* das empresas incluídas na amostra, os Relatórios e Contas Anuais e os Relatórios de Sustentabilidade relativos aos anos de 2006, 2008 e 2010. Este cenário escolhido permite averiguar o impacto da crise financeira mundial nas práticas de divulgação de informação sobre RSE, sendo o período temporal de análise de três anos, 2006 – ano antes do da crise, 2008 – como primeiro ano da crise económica instalada, e 2010 – ano pós crise.

6.2.Método de Recolha dos Dados

Sendo os objetivos da presente investigação: analisar as diferenças no nível de divulgação voluntária de informação pela estrutura da *GRI* entre os dois países; analisar as diferenças no nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social ao longo dos três anos em estudo (2006, 2008 e 2010); e analisar as correlações existentes entre o nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social e um conjunto de variáveis de

desempenho económico-financeiro, o método utilizado para a recolha dos dados foi a análise de conteúdo. A análise de conteúdo é definida por Bardin (1977, p. 37) como um “conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Esta técnica de trabalho consiste, assim, na classificação de informação em diversas categorias, de acordo com indicadores que abrangem os aspetos que se pretendem analisar (Eugénio, 2009). Pelo facto de constituir uma boa base de medida de RSE, a análise de conteúdo já foi utilizada por diversos autores, tais como Abbott e Monsen (1979), Cochran e Wood (1984) e Oliveira, Gomes, Martinez, e Costa (2005), para medir as práticas de RSE das empresas a partir dos dados fornecidos nos diferentes documentos e relatórios observados.

Para tal, procedeu-se à análise dos Relatórios e Contas Anuais publicados por estas instituições, assim como à análise dos Relatórios de Sustentabilidade ou Relatórios de Responsabilidade Social quando disponibilizados pelas mesmas, de forma a recolher informação sobre indicadores das seguintes categorias que compõem a RSE: desempenho económico, desempenho ambiental, desempenho social e indicadores específicos para as instituições financeiras, tendo por base o “*Guia das Diretrizes para a Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade*” (Global Reporting Initiative, 2006) e as “*Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade e Suplemento Sectorial de Serviços Financeiros*” (Global Reporting Initiative, 2008). Posteriormente, foram calculados os índices de divulgação para cada uma destas categorias, assim como índice de divulgação total.

Relativamente aos dados necessários para a análise das correlações existentes entre o nível de divulgação e as variáveis de desempenho económico-financeiro, estes foram recolhidos das demonstrações financeiras consolidadas constantes nos respetivos Relatórios e Contas de cada instituição.

Os dados obtidos foram objeto de análise estatística, através do *software* SPSS (versão 19.0).

A recolha e tratamento dos dados revelou-se um processo complexo e moroso, atendendo à quantidade de informação analisada em cada relatório, o que condicionou o tamanho da amostra.

6.3. Variáveis Dependentes

As variáveis dependentes em estudo são os Índices de Responsabilidade Social Empresarial (IRSE) que foram construídos com base nos indicadores de desempenho de sustentabilidade das diretrizes da *GRI* (desenvolvidos de forma detalhada na revisão da literatura, ponto 2.4.3) e dos indicadores de sustentabilidade específicos para o sector financeiro.

Numa primeira fase, efetuou-se a análise de conteúdo dos Relatórios e Contas, assim como dos Relatórios de Sustentabilidade quando existiam, para determinar o número de indicadores do desempenho económico, ambiental, social e específicos do sector financeiro, alvo de reporte, por cada entidade e por anos. Foram excluídos os indicadores que não eram aplicáveis ao sector e os indicadores referenciados nos relatórios, pelas entidades em análise, como não relevantes para a sua atividade e que eram considerados imateriais pelos *stakeholders*, consultados no âmbito do teste de materialidade. Seguidamente, foi elaborado um quadro final de recolha da informação, atribuindo a cada indicador uma pontuação que oscila entre 0 e 2, de acordo com o seguinte critério: 0 – não divulga informação sobre o indicador; 1 – divulga parcialmente informação sobre o indicador e 2 – divulga totalmente informação sobre o indicador. Esta pontuação foi dada de acordo com a ênfase que as empresas atribuem a cada item de informação divulgada referenciado nos seus relatórios, ou seja, divulga parcialmente – quando a informação divulgada é apenas de carácter quantitativo ou apenas de carácter qualitativo, e divulga totalmente – quando a informação divulgada é simultaneamente quantitativa e qualitativa.

Atribuída a pontuação a cada indicador, procedeu-se ao cálculo do IRSE. Foram calculados índices de divulgação parcial, divulgação total e divulgação integrada (somatórios dos dois índices anteriores), por bancos, por anos e por áreas de desempenho, tanto para os Relatórios e Contas, como para os Relatórios de Sustentabilidade e, posteriormente, um índice que integrou os dois relatórios.

Para efeitos do cálculo dos índices, foram tidos em conta, por área respetiva dos desempenhos, apenas os indicadores que cada banco considerava aplicáveis e não o total dos indicadores de cada área de desempenho. Assim sendo, os valores dos índices de divulgação por cada área de desempenho, obteve-se através da divisão da pontuação total

obtida por cada indicador pelo número de indicadores aplicáveis da área de desempenho respetiva, e o valor do índice total de RSE pelo somatório dos vários índices, conforme se passa a descrever na Tabela 12.

Tabela 12 - Índices de Divulgação de Responsabilidade Social Empresarial

| | |
|---|---|
| Índice de Desempenho Económico $IDE = \sum_{j=1}^e ej / e$ | ej = Banco j em análise. Somatório da pontuação das divulgações e = Número de indicadores de desempenho económico aplicáveis |
| Índice de Desempenho Ambiental $IDA = \sum_{j=1}^e ej / e$ | ej = Banco j em análise. Somatório da pontuação das divulgações e = Número de indicadores de desempenho ambiental aplicáveis |
| Índice de Desempenho Social $IDS = \sum_{j=1}^e ej / e$ | ej = Banco j em análise. Somatório da pontuação das divulgações e = Número de indicadores de desempenho social aplicáveis |
| Índice de Indicadores Específicos $IDIE = \sum_{j=1}^e ej / e$ | ej = Banco j em análise. Somatório da pontuação das divulgações e = Número de indicadores Específicos aplicáveis |
| Índice de Responsabilidade Social Empresarial Total $IRSE = IDE + IDA + IDS + IDIE$ | |

6.4. Variáveis Independentes

Na nossa investigação, como variáveis independentes para medir a rentabilidade dos bancos em análise, optamos pela rentabilidade do capital próprio (ROE) e pela rentabilidade do ativo (ROA) (Ruf *et al.*, 2001; Simpson & Kohers, 2002; Waddock & Graves, 1997).

Relativamente à dimensão da empresa, esta pode ser medida através de variáveis como: o número de trabalhadores, o volume de negócios, o valor do ativo total ou ainda pelo valor de capitalização das ações no mercado. No nosso caso, escolhemos o valor do ativo total, tal como Domench (2003) e López *et al.* (2007).

Para analisar a confiança dos depositantes utilizou-se o *Debt Ratio* (rácio da dívida), permitindo assim verificar qual a relação do montante da dívida que cada Banco tem nos seus balanços em relação aos seus ativos com a RSE (Sánchez-Ballesta & Lloréns, 2010).

E por fim, como variáveis para determinar a solvabilidade dos bancos em estudo, optamos pelos rácios *Tier I* e *Tier II*, pois os bancos têm a obrigatoriedade de manter determinados valores de capital, chamado de capital *core* para fazer face às perdas inesperadas (Sensarma & Jayadev, 2009).

De forma sucinta, a Tabela 13 apresenta as variáveis independentes utilizadas na amostra, de acordo com as hipóteses anteriormente levantadas:

Tabela 13 - Definição das Variáveis Independentes

| Variáveis Independentes | Medida | Sinal Esperado |
|--|--|-----------------------|
| Rendibilidade: | | |
| Rendibilidade do Capital Próprio (ROE) | $\frac{\text{Resultado Líquido do Exercício}}{\text{Capital Próprio}}$ | ? |
| Rendibilidade do Ativo (ROA) | $\frac{\text{Resultado Líquido do Exercício}}{\text{Ativo Líquido Total}}$ | ? |
| Dimensão | Total do Ativo | ? |
| Confiança dos Depositantes: | | |
| Debt Ratio | $\frac{\text{Total da Dívida Ajustada}}{\text{Ativo Líquido Total}}$ | ? |
| Solvabilidade: | | |
| Tier I | $\frac{\text{Capital TIER I}}{\text{Ativos Ponderados pelo Risco}}$ | ? |
| Tier II | $\frac{\text{Capital TIER II}}{\text{Ativos Ponderados pelo Risco}}$ | ? |

7. Resultados

No presente ponto, será apresentada a análise e os principais resultados deste trabalho. Iniciando-se com a análise descritiva da amostra, seguindo-se com os testes necessários para verificar se existem diferenças significativas no índice de divulgação de informação sobre RSE entre os bancos dos dois países, Portugal e Espanha, e ao longo dos três anos em análise, nas diversas formas de divulgação. Por fim, é apresentada a análise das correlações entre as variáveis em estudo de forma a dar resposta às hipóteses de investigação mencionadas anteriormente.

7.1. Análise Descritiva

Como forma de breve caracterização da amostra em estudo, na Tabela 14, apresentamos as medidas de estatística descritiva, tanto para as variáveis dependentes como para as variáveis independentes, relativamente ao período em análise, considerando os oito bancos da amostra, com a decomposição dos bancos por país, Portugal e Espanha.

Tabela 14 - Estatística Descritiva da Amostra

| Variáveis | Ano | N | Portugal | | | | Espanha | | | |
|---|------|---|----------|--------|-------|---------------|---------|--------|-------|---------------|
| | | | Mínimo | Máximo | Média | Desvio Padrão | Mínimo | Máximo | Média | Desvio Padrão |
| Divulgação Global | 2006 | 4 | 0,433 | 3,177 | 1,648 | 1,278 | 0,511 | 3,746 | 1,874 | 1,462 |
| | 2008 | 4 | 0,784 | 3,565 | 2,287 | 1,152 | 2,232 | 3,478 | 2,995 | 0,566 |
| | 2010 | 4 | 0,679 | 3,609 | 2,770 | 1,398 | 0,523 | 3,587 | 2,510 | 1,420 |
| Divulgação no Relatório e Contas | 2006 | 4 | 0,235 | 0,769 | 0,426 | 0,237 | 0,511 | 0,975 | 0,693 | 0,204 |
| | 2008 | 4 | 0,337 | 0,784 | 0,564 | 0,187 | 0,452 | 0,935 | 0,617 | 0,216 |
| | 2010 | 4 | 0,679 | 3,609 | 2,092 | 1,605 | 0,523 | 1,139 | 0,738 | 0,288 |
| Divulgação no Relatório de sustentabilidade | 2006 | 4 | 0,000 | 3,292 | 1,371 | 1,645 | 0,000 | 3,579 | 1,606 | 1,597 |
| | 2008 | 4 | 0,000 | 3,389 | 2,109 | 1,464 | 2,123 | 3,388 | 2,842 | 0,551 |
| | 2010 | 4 | 0,000 | 3,334 | 0,834 | 1,667 | 0,000 | 3,517 | 2,295 | 1,606 |
| Rendibilidade 1 | 2006 | 4 | 0,147 | 0,243 | 0,197 | 0,040 | 0,196 | 0,376 | 0,251 | 0,084 |
| | 2008 | 4 | 0,034 | 0,101 | 0,080 | 0,031 | 0,166 | 0,215 | 0,183 | 0,022 |
| | 2010 | 4 | 0,035 | 0,088 | 0,068 | 0,025 | 0,071 | 0,158 | 0,108 | 0,039 |
| Rendibilidade 2 | 2006 | 4 | 0,008 | 0,010 | 0,009 | 0,001 | 0,010 | 0,016 | 0,013 | 0,002 |
| | 2008 | 4 | 0,002 | 0,006 | 0,004 | 0,002 | 0,008 | 0,010 | 0,010 | 0,001 |
| | 2010 | 4 | 0,002 | 0,006 | 0,005 | 0,002 | 0,004 | 0,009 | 0,007 | 0,002 |

| Variáveis | Ano | N | Portugal | | | | Espanha | | | |
|----------------------------|------|---|----------|--------|--------|---------------|---------|--------|--------|---------------|
| | | | Mínimo | Máximo | Média | Desvio Padrão | Mínimo | Máximo | Média | Desvio Padrão |
| Dimensão | 2006 | 4 | 16,029 | 18,188 | 17,375 | 0,956 | 18,473 | 20,542 | 19,331 | 1,032 |
| | 2008 | 4 | 16,371 | 18,363 | 17,612 | 0,890 | 18,519 | 20,772 | 19,503 | 1,118 |
| | 2010 | 4 | 16,570 | 18,421 | 17,718 | 0,835 | 18,581 | 20,920 | 19,579 | 1,140 |
| Confiança dos Depositantes | 2006 | 4 | 0,868 | 0,933 | 0,911 | 0,030 | 0,915 | 0,931 | 0,923 | 0,008 |
| | 2008 | 4 | 0,899 | 0,935 | 0,924 | 0,017 | 0,920 | 0,933 | 0,929 | 0,006 |
| | 2010 | 4 | 0,888 | 0,925 | 0,909 | 0,016 | 0,913 | 0,935 | 0,923 | 0,011 |
| Solvabilidade 1 | 2006 | 4 | 0,064 | 0,084 | 0,074 | 0,008 | 0,059 | 0,080 | 0,073 | 0,010 |
| | 2008 | 4 | 0,068 | 0,088 | 0,075 | 0,009 | 0,077 | 0,091 | 0,082 | 0,006 |
| | 2010 | 4 | 0,085 | 0,092 | 0,089 | 0,003 | 0,093 | 0,105 | 0,099 | 0,005 |
| Solvabilidade 2 | 2006 | 4 | 0,021 | 0,049 | 0,041 | 0,013 | 0,019 | 0,051 | 0,038 | 0,013 |
| | 2008 | 4 | 0,024 | 0,042 | 0,031 | 0,008 | 0,010 | 0,043 | 0,031 | 0,015 |
| | 2010 | 4 | 0,011 | 0,025 | 0,018 | 0,006 | 0,000 | 0,032 | 0,021 | 0,015 |

Definição das variáveis: Divulgação Global = Divulgação no Relatório e Contas + Divulgação no Relatório de Sustentabilidade; Rendibilidade 1 = ROE (Return on Equity); Rendibilidade 2 = ROA (Return on Assets); Dimensão = Ativo Total; Confiança dos Depositantes = Debt Ratio; Solvabilidade 1 = Tier I; Solvabilidade 2 = Tier II

Pela análise da tabela anterior constatamos que o valor mínimo do índice de divulgação global de responsabilidade social em 2006 e em 2008 foi superior em Espanha (0,511 e 2,232 respetivamente, contra 0,433 e 0,784 de Portugal), mas em 2010 registou-se o inverso, ou seja, os Bancos Portugueses tiveram os valores mínimos mais altos. Relativamente aos valores máximos do mesmo índice de divulgação, este só foi superior em 2006 em Espanha, e nos restantes anos, embora a diferença tenha sido mínima, os Bancos Portugueses é que obtiveram os valores máximos superiores.

Quanto à divulgação no Relatório e Contas, podemos observar que a média de divulgação neste tipo de relatório pelos Bancos Espanhóis, pertencentes à amostra, foi ligeiramente superior à média dos Bancos Portugueses em 2006 (0,693 contra 0,426) e em 2008 (0,617 contra 0,564), mas em 2010 a média de divulgação nos Relatórios e Contas pelos Bancos Portugueses (2,092) foi quase três vezes mais do que a divulgação dos Bancos Espanhóis (0,738).

A divulgação nos Relatórios de Sustentabilidade apresentou valores máximos de divulgação ligeiramente superiores pelas entidades bancárias Espanholas, mas em termos de desvio padrão, este foi superior nas entidades bancárias Portuguesas.

Em termos de ROE (rendibilidade do capital próprio), verificamos que os Bancos Espanhóis apresentaram uma média superior à dos Bancos Portugueses, ao longo dos três anos em análise (0,251; 0,183; 0,108 face a 0,197; 0,080 e 0,068), o que significa que os Bancos Espanhóis têm melhor desempenho dos capitais próprios investidos em seus Bancos. O mesmo verificou-se com a ROA (rendibilidade do ativo), pois a média desta variável foi superior em Espanha querendo dizer que em média os Bancos Espanhóis geram mais resultados por cada euro investido em ativos.

Também se observa que os Bancos Espanhóis, em termos médios, têm uma maior dimensão e que a Confiança dos Depositantes é ligeiramente superior em termos médios nos Bancos Espanhóis, mas os Bancos Portugueses apresentam um desvio padrão maior.

No que toca à Solvabilidade, quer medida pelo *Tier I* ou pelo *Tier II*, verificamos que não existem grandes diferenças entre os Bancos dos dois países em análise.

Contudo, o desvio padrão ao longo da maioria das variáveis, excluindo a divulgação na Relatório de Sustentabilidade em 2006 e em 2010 em Portugal, este apresenta valores positivos e inferiores à média.

A Tabela 14 também demonstra uma diminuição dos níveis de rendibilidade e de confiança dos depositantes entre 2006 a 2010, em ambos os países. Tal facto pode justificar-se pela ocorrência da recente crise financeira mundial ocorrida nos finais de 2007, com repercussões desastrosas no sistema financeiro mundial, com influência nas rendibilidades bancárias, resistência do sistema financeiro, perda de reputação e perda de confiança dos depositantes.

Oliveira, Rodrigues, e Craig (2011) concluíram que a divulgação é uma componente do processo de gestão de risco de reputação, sendo importante para criar e assegurar os níveis de reputação dos bancos. Os incentivos de divulgação estão relacionados com as necessidades dos gestores satisfazerem expectativas sérias por forma a salvaguardarem a sua reputação (Merkl-Davies & Brennan, 2007). Por sua vez, Branco e Rodrigues (2006) demonstraram que a divulgação de informação sobre responsabilidade social é usada para gerir os níveis de reputação cooperativa. A Tabela 14 demonstra que os níveis de divulgação aumentaram entre 2006 e 2010, em ambos os países, o que parece corroborar estes argumentos.

Nota-se também que a crise financeira mundial foi caracterizada por uma crise de liquidez e perda de reputação bancária. Os gestores, perante este cenário de falta de recursos e perda de reputação podem adotar estratégias de *impression management* se sentirem que a percepção que os *stakeholders* têm deles é inconsistente com a imagem que os gestores têm de si próprios (Leary & Kowalski, 1990). A adoção de estratégias de *impression management* (através de maior divulgação, divulgação de boas notícias, divulgação de informação com palavras mais emotivas e enfáticas) pode ser intensificada e incluída no Relatório e Contas Anual, que possui uma maior credibilidade, uma vez que é auditado e inclui o relatório do auditor (Merkl-Davies & Brennan, 2007).

A Tabela 14 demonstra que existe um maior aumento de divulgação entre 2006 e 2010 no Relatório e Contas, em comparação com o Relatório de Sustentabilidade.

Além disso, foram analisadas as divulgações de factos relevantes desde 2005 a 2010 de todos os bancos da amostra, tendo-se concluído que o teor das mesmas tem uma natureza apenas de boas notícias. Tais factos permitem corroborar o argumento exposto.

7.2.Diferenças nas amostras

Uma vez que a amostra do nosso estudo é de pequena dimensão optamos por aplicar testes não paramétricos, tais como o teste *Mann-Whitney U* e o teste *Friedman*, para analisar se existem diferenças significativas no índice de divulgação de responsabilidade social entre os dois países e ao longo dos três anos de estudo.

Quanto ao *Mann-Whitney U*, é o teste mais comum para duas amostras independentes e é muitas vezes utilizado em alternativa ao teste *t-Student* (Prado-Lorenzo *et al.*, 2008). Este teste foi utilizado, no nosso caso, para testar se existem diferenças significativas na média dos índices de divulgação de informação sobre responsabilidade social entre os dois países, Espanha e Portugal.

Desta forma, a Tabela 15 apresenta os resultados do teste *Mann-Whitney U*, onde observamos que não existem diferenças estatisticamente significativas ($p\text{-value} > 0,05$) entre os Bancos de Espanha e os Bancos de Portugal, em qualquer um dos três painéis de divulgação.

Tabela 15 - Diferenças nos valores médios do Índice de Divulgação de Responsabilidade Social entre Países

| | Espanha | Portugal | MWU | Z | Asymp. Sig. (2- tailed) | Exact Sig. [2*(1- tailed)] |
|--|---------|----------|-------|--------|-------------------------------|----------------------------------|
| <i>Painel A: Relatório e Contas</i> | | | | | | |
| Divulgação em 2006 | 0,693 | 0,426 | 3,000 | -1,443 | 0,149 | 0,200 |
| Divulgação em 2008 | 0,617 | 0,564 | 7,000 | -0,289 | 0,773 | 0,886 |
| Divulgação em 2010 | 0,738 | 2,092 | 4,000 | -1,155 | 0,248 | 0,343 |
| <i>Painel B: Relatório de Sustentabilidade</i> | | | | | | |
| Divulgação em 2006 | 1,606 | 1,371 | 7,000 | -0,296 | 0,767 | 0,886 |
| Divulgação em 2008 | 2,842 | 2,109 | 6,000 | -0,577 | 0,564 | 0,686 |
| Divulgação em 2010 | 2,295 | 0,834 | 4,500 | -1,076 | 0,282 | 0,343 |
| <i>Painel C: Divulgação Global</i> | | | | | | |
| Divulgação em 2006 | 1,874 | 1,648 | 6,000 | -0,577 | 0,564 | 0,686 |
| Divulgação em 2008 | 2,995 | 2,287 | 5,000 | -0,866 | 0,386 | 0,486 |
| Divulgação em 2010 | 2,510 | 2,770 | 7,000 | -0,289 | 0,773 | 0,886 |

Quanto ao teste *Friedman*, este foi utilizado para verificar se existem diferenças significativas na média do índice de divulgação de informação sobre responsabilidade social entre os três anos em estudo (2006, 2008 e 2010). Através da Tabela 16, podemos verificar, tal como o teste anterior, que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas ($p\text{-value} > 0,05$).

Tabela 16 - Diferenças nos valores médios do Índice de Divulgação de Responsabilidade Social entre os anos

| | N | Média | | | Chi-Square | Sig. (2-tailed) |
|---|---|-------|-------|-------|------------|-----------------|
| | | 2006 | 2008 | 2010 | | |
| <i>Painel A: Total da Amostra</i> | | | | | | |
| Divulgação no Relatório e Contas | 8 | 0,560 | 0,590 | 1,415 | 4,710 | 0,095 |
| Divulgação no Relatório de Sustentabilidade | 8 | 1,488 | 2,476 | 1,564 | 1,143 | 0,565 |
| Divulgação Global | 8 | 1,761 | 2,641 | 2,640 | 3,677 | 0,159 |
| <i>Painel B: Portugal</i> | | | | | | |
| Divulgação no Relatório e Contas | 4 | 0,426 | 0,564 | 2,092 | 3,500 | 0,174 |
| Divulgação no Relatório de Sustentabilidade | 4 | 1,371 | 2,109 | 0,834 | 2,000 | 0,368 |
| Divulgação Global | 4 | 1,648 | 2,287 | 2,770 | 3,500 | 0,174 |
| <i>Painel C: Espanha</i> | | | | | | |
| Divulgação no Relatório e Contas | 4 | 0,693 | 0,617 | 0,738 | 2,533 | 0,282 |
| Divulgação no Relatório de Sustentabilidade | 4 | 1,606 | 2,842 | 2,295 | 0,500 | 0,779 |
| Divulgação Global | 4 | 1,874 | 2,995 | 2,510 | 0,933 | 0,627 |

7.3. Análise de Correlações

Para analisarmos a correlação entre o nível de divulgação de informação sobre a responsabilidade social, de cada Banco nas três formas de divulgação (Divulgação no Relatório e Contas, Divulgação no Relatório de Sustentabilidade e Divulgação Global), e as variáveis anteriormente mencionadas: Rendibilidade, Dimensão, Confiança dos Depositantes e Solvabilidade, utilizou-se o coeficiente de correlação de *Spearman* (ρ).

O coeficiente de *Spearman* varia entre -1 e 1, e tem uma associação negativa se ao aumento de uma das variáveis corresponde a diminuição da outra variável, e é positiva quando a variação entre as duas variáveis ocorre no mesmo sentido (Pestana & Gageiro, 1989). A interpretação dos coeficientes foi efetuada com base em Bryman e Cramer (1993): para um coeficiente r inferior ou igual a 0,2 considera-se a correlação como muito fraca e sem significância; para valores de r superiores a 0,2 e inferiores a 0,39 (inclusive) considera-se a correlação como fraca; para valores de r superiores 0,4 e inferiores a 0,69 (inclusive) considera-se a correlação como moderada; para valores de r superiores a 0,7 e

inferiores a 0,89 (inclusive) considera-se a correlação como forte; e para valores de r superiores a 0,9 e inferiores a 1 (inclusive) considera-se a correlação muito elevada.

De forma a dar resposta às hipóteses de investigação mencionadas no ponto 5 do presente trabalho, a Tabela 17 evidencia os resultados obtidos da correlação do nível de divulgação de informação sobre a responsabilidade social com cada variável independente em estudo, para cada Banco e nas três formas de divulgação analisadas.

Da análise dos resultados obtidos (Tabela 17), em relação à primeira hipótese estatística (H1: O nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social está correlacionado com o nível de rendibilidade dos bancos), verifica-se que o nível de divulgação no Relatório e Contas do Banco Banif, do Banco BES e do Banco Banesto está, a um nível de significância de 0,01, negativamente correlacionado ($r = -1,00$) com a rendibilidade medida pelo ROE, e o mesmo acontece com o nível de divulgação no Relatório e Contas do Banco Banif e do Banco Banesto para a rendibilidade medida pelo ROA ($r = -1,00$).

Em relação à divulgação no Relatório de Sustentabilidade, verificamos uma correlação negativa perfeita ($r = -1,00$) com a rendibilidade, medida tanto pelo rácio ROE como para o rácio ROA, por parte do Banco Banif e do Banco Banesto, e uma correlação perfeita positiva entre o nível de divulgação no Relatório de Sustentabilidade com a rendibilidade por parte do Banco BBVA.

Quanto ao nível de divulgação Global, o Banco Banif e o Banco Banesto têm uma correlação negativa perfeita ($r = -1,00$) com a rendibilidade e o BBVA tem uma correlação perfeita positiva ($r = 1,00$), enquanto que o BES tem uma correlação negativa perfeita ($r = -1,00$) apenas com a rendibilidade medida pelo ROE.

Tabela 17 - Correlações entre o Índice de Divulgação de informação sobre Responsabilidade Social e as Variáveis Independentes

| | Rendibilidade | | Visibilidade pública | Confiança dos depositantes | Solvabilidade | |
|--|------------------|------------------|----------------------|----------------------------|---------------|---------|
| | Return on Equity | Return on Assets | Dimensão | Debt Ratio | Tier I | Tier II |
| <i>Painel A: Divulgação no Relatório e Contas</i> | | | | | | |
| Banif | -1,00 * | -1,00 * | 1,00 * | -1,00 * | 1,00 * | 1,00 * |
| BCP | -0,50 | -0,50 | 1,00 * | -1,00 * | 0,50 | -1,00 * |
| BES | -1,00 * | -0,87 | 1,00 * | -0,50 | 0,50 | -1,00 * |
| BPI | 0,00 | -0,50 | -0,50 | 0,50 | -0,50 | 1,00 * |
| BBVA | 0,50 | 0,50 | -0,50 | -0,50 | -0,50 | -0,50 |
| Banesto | -1,00 * | -1,00 * | 0,50 | 1,00 * | 1,00 * | 1,00 * |
| Popular | -0,87 | -0,87 | 0,87 | 0,87 | 0,87 | -0,87 |
| Santander | -0,50 | -0,87 | 0,50 | -1,00 * | 0,50 | -0,50 |
| <i>Painel B: Divulgação no Relatório de Sustentabilidade</i> | | | | | | |
| Banif | -1,00 * | -1,00 * | 1,00 * | -1,00 * | 1,00 * | 1,00 * |
| BCP | -0,50 | -0,50 | -0,50 | 0,50 | -1,00 * | 0,50 |
| BES | 0,50 | 0,00 | -0,50 | 1,00 * | -1,00 * | 0,50 |
| BPI | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| BBVA | 1,00 * | 1,00 * | -1,00 * | 0,50 | -1,00 * | 0,50 |
| Banesto | -1,00 * | -1,00 * | 0,50 | 1,00 * | 1,00 * | -1,00 * |
| Popular | -0,50 | -0,50 | 0,50 | 0,50 | 0,50 | -0,50 |
| Santander | -0,50 | -0,87 | 0,50 | -1,00 * | 0,50 | -0,50 |
| <i>Painel C: Divulgação Global</i> | | | | | | |
| Banif | -1,00 * | -1,00 * | 1,00 * | -1,00 * | 1,00 * | -1,00 * |
| BCP | -0,50 | -0,50 | 1,00 * | -1,00 * | 0,50 | -1,00 * |
| BES | -1,00 * | -0,87 | 1,00 * | -0,50 | 0,50 | -1,00 * |
| BPI | 0,00 | -0,50 | -0,50 | 0,50 | -0,50 | 1,00 * |
| BBVA | 1,00 * | 1,00 * | -1,00 * | 0,50 | -1,00 * | 0,50 |
| Banesto | -1,00 * | -1,00 * | 0,50 | 1,00 * | 1,00 * | -1,00 * |
| Popular | -0,87 | -0,87 | 0,87 | 0,87 | 0,87 | -0,87 |
| Santander | -0,50 | -0,87 | 0,50 | -1,00 * | 0,50 | -0,50 |
| Correlação estatisticamente significativa a: *0,01 (bilateral); **0,05 (bilateral) | | | | | | |

De acordo com os resultados apresentados, pode-se concluir, relativamente à primeira hipótese estatística que a mesma é parcialmente aceite, tendo em conta que se registou correlações negativas e positivas em apenas em alguns dos Bancos. Apesar disto, as correlações negativas registadas para um nível de significância de 1% foram todas de correlação negativa perfeita, significando que os Bancos que apresentaram estas correlações aumentaram o seu nível de divulgação e ao mesmo tempo diminuíram a sua rendibilidade. As correlações positivas, registadas apenas pelo BBVA através da divulgação no Relatório de Sustentabilidade e na divulgação Global, foram positivas perfeitas indicando que o Banco diminuiu o seu nível de divulgação ao longo dos três anos e também diminui a sua rendibilidade. Estes resultados dão suporte à literatura anterior, uma vez que foi possível encontrar correlações negativas, positivas e em alguns Bancos não se verificou qualquer correlação (Gray *et al.*, 1995).

A segunda hipótese a ser testada foi a correlação do nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social com a dimensão dos Bancos. Segundo a Tabela 17, na divulgação no Relatório e Contas obteve-se uma correlação perfeita positiva ($r = 1,00$) por parte de três Bancos (Banif, BCP e BES), significando que estes Bancos aumentaram o nível de divulgação no Relatório e Contas e também aumentaram a sua dimensão.

Relativamente à divulgação no Relatório de Sustentabilidade, verificou-se dois tipos de correlações. Uma correlação perfeita positiva por parte do Banco Banif ($r = 0,01$), representando um aumento de ambas as variáveis ao longo dos três anos (2006, 2008 e 2010), e uma correlação negativa perfeita ($r = -1,00$) por parte do BBVA, significando uma diminuição no índice de divulgação no Relatório de Sustentabilidade em contrapartida do aumento da dimensão.

No que respeita à divulgação Global, verificou-se uma correlação perfeita positiva ($r = 1,00$) com a dimensão, por parte dos mesmos Bancos da divulgação no Relatório e Contas e uma correlação negativa perfeita ($r = -1,00$) por parte do BBVA. Assim sendo, de acordo com os resultados acima expostos pode-se concluir, relativamente à segunda hipótese estatística (H2), que tal como a anterior, só foi parcialmente comprovada, uma vez que apenas se verificaram correlações positivas e negativas entre o nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social e a dimensão em apenas em alguns Bancos, pois as restantes correlações não foram estatisticamente significativas. Para além disso, também

verificou-se que os Bancos Espanhóis apresentam uma maior dimensão em comparação com os Bancos Portugueses (Tabela 14) mas, no entanto, com exceção do BBVA, não foram os que apresentaram correlações com o nível de divulgação. Estes resultados permitem afirmar, no caso em estudo, que os Bancos com maior dimensão não foram os que obtiveram um maior nível de divulgação.

Relativamente à terceira hipótese (H3: O nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social está correlacionado com o nível de confiança dos depositantes), a um nível de significância de 1%, obteve-se uma correlação negativa perfeita ($r = -1,00$) entre o nível de divulgação no Relatório e Contas com a confiança dos depositantes (medida pelo *Debt Ratio*) por parte de três Bancos, significando que quando o nível de divulgação no Relatório e Contas aumenta a confiança dos depositantes diminui ou vice-versa, e uma correlação perfeita positiva ($r = 1,00$) por parte de um Banco (ambas as variáveis seguem o mesmo sentido).

Na divulgação no Relatório de Sustentabilidade, verificou-se uma correlação perfeita positiva ($r = 1,00$) por parte do BES e do Banesto, enquanto que o Banif e o Santander obtiveram uma correlação negativa perfeita ($r = -1,00$).

Na divulgação Global obteve-se, tal como na divulgação no Relatório e Contas, uma correlação negativa perfeita ($r = -1,00$) por parte de três Bancos e uma correlação perfeita positiva ($r = 1,00$) por parte de um Banco, o que nos leva a concluir, mais uma vez, que a hipótese 3 só é comprovada parcialmente pelas mesmas razões mencionadas nas hipóteses anteriores.

A última hipótese (H4) testou a correlação entre o nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social e a solvabilidade (medida pelos rácios de capital – *Tier I e Tier II*). Ao nível de divulgação no Relatório e Contas, apenas dois Bancos apresentam uma correlação perfeita positiva ($r = 1,00$) com a Solvabilidade medida pelo *Tier I*, enquanto que na solvabilidade medida pelo *Tier II*, três Bancos apresentam uma correlação perfeita positiva ($r = 1,00$) e dois Bancos apresentam uma correlação negativa perfeita ($r = -1,00$).

Na divulgação no Relatório de Sustentabilidade regista-se o inverso, ou seja, existem mais correlações entre o nível de divulgação no Relatório de Sustentabilidade com a

Solvabilidade medida pelo *Tier I*. Assim sendo, registou-se duas correlações perfeitas positivas ($r = 1,00$) e três correlações negativas perfeitas ($r = -1,00$) entre o nível de divulgação no Relatório de Sustentabilidade e a solvabilidade medida pelo rácio *Tier I*, enquanto que na solvabilidade medida pelo *Tier II* apenas se registou uma correlação perfeita positiva e uma correlação negativa perfeita.

Na divulgação Global, o nível de divulgação do Banif e do Banesto estão positivamente correlacionados ($r = 1,00$) com a solvabilidade medida pelo *Tier I* enquanto que o nível de divulgação do BBVA está negativamente correlacionado ($r = -1,00$). Relativamente à solvabilidade medida pelo *Tier II*, o nível de divulgação Global do Banif, do BCP, do BES e do Banesto estão correlacionados negativamente ($r = -1,00$) e o nível do BPI está correlacionado positivamente ($r = 1,00$). Desta forma, a hipótese 4 apenas é comprovada parcialmente, tal como todas as anteriores, visto que o nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social apresentou correlações positivas e negativas com a solvabilidade, tanto medida pelo rácio *Tier I* como pelo *Tier II*, só em alguns Bancos.

8. Conclusões

A RSE, que consiste nas ações desenvolvidas pelas empresas em benefício das suas partes interessadas e da sociedade em geral, em período de crise “deve ser entendida como uma estratégia de oportunidade, de desenvolvimento e de crescimento, de gestão dos riscos, redução dos custos, acesso ao capital, relações com os clientes, gestão dos recursos humanos e capacidade de inovação” (COM, 2011, p. 3).

A crise tem levado à sociedade em geral a exigir um maior interesse das empresas em questões relacionadas com a RSE, daí a divulgação de informação sobre a responsabilidade social ter ganho mais importância. A implementação e divulgação de iniciativas sobre responsabilidade social por parte das empresas farão com que estas apresentem uma maior credibilidade, reputação no mercado, melhor fidelização por parte dos colaboradores e uma maior confiança por parte dos seus *stakeholders*.

No caso do sector financeiro, este tem sido indiciado de ser o principal culpado da atual crise económico-financeira, por causa da sua perda de reputação, por isso optou-se por analisar a divulgação da informação voluntária neste sector.

Assim, o presente estudo pretendeu analisar as diferenças no nível de divulgação voluntária de informação pela estrutura da *Global Reporting Initiative (GRI)* entre quatro instituições bancárias de Portugal e quatro instituições bancárias de Espanha e ao longo dos anos 2006, 2008 e 2010, bem como analisar as correlações existentes entre o nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social e um conjunto de variáveis de desempenho económico-financeiro.

Os resultados evidenciaram um aumento dos níveis de divulgação e uma diminuição dos níveis de rendibilidade e de confiança dos depositantes, entre 2006 e 2010, em ambos os países. Tais factos podem justificar-se pela ocorrência da recente crise financeira mundial ocorrida nos finais de 2007, com repercussões desastrosas no sistema financeiro mundial, com influência nas rendibilidades bancárias, resistência do sistema financeiro, perda de reputação e perda de confiança dos depositantes, e daí levarem ao aumento da divulgação de forma a criar e assegurar os níveis de reputação dos bancos.

Quanto às diferenças, constatou-se que não existem diferenças significativas na média dos índices de divulgação de informação sobre responsabilidade social entre os dois países, Espanha e Portugal e ao longo dos três anos em estudo ($p\text{-value} > 0,05$).

Em relação às quatro hipóteses de investigação, estas apenas foram parcialmente aceites, uma vez que apenas se verificaram correlações positivas e negativas, para um nível de significância de 1%, em apenas em alguns bancos e não na totalidade da amostra, ou seja, o nível de divulgação de informação sobre responsabilidade social empresarial foi parcialmente correlacionada com o nível de rendibilidade, com a dimensão, com o nível de confiança dos depositantes e com o nível de solvabilidade dos bancos.

Em suma, os resultados da presente investigação indicam uma evolução positiva na divulgação no Relatório e Contas tanto em Portugal como em Espanha ao longo dos três anos e uma evolução positiva na divulgação no Relatório de Sustentabilidade em ambos os países em 2006 e em 2008, enquanto que em 2010 verificou-se uma diminuição neste tipo de divulgação. No entanto não obtivemos diferenças significativas na divulgação entre os dois países e ao longo dos anos e não foi possível aceitar as hipóteses na totalidade.

Assim sendo, este trabalho contribui para a escassa literatura relacionada com a RSE e o sector financeiro, tendo em conta a atualidade do tema.

As limitações encontradas neste estudo estão relacionadas com a dimensão da amostra em estudo, pois a recolha e tratamento dos dados revelou-se um processo complexo e moroso, atendendo à quantidade de informação analisada em cada relatório, o que condicionou o tamanho da amostra.

O presente estudo poderá contribuir para que no futuro sejam efetuadas investigações similares, envolvendo um maior número de bancos, para além de poder ser considerado um período mais alargado e uma comparação com vários países.

9. Bibliografia

- Abbott, W., & Monsen, J. (1979). On the Measurement of Corporate Social Responsibility: Self-Reported Disclosures as a Method of Measuring Corporate Social Involvement. In Read (Ed.), (Vol. 22, pp. 501).
- Abreu, R., David, F., & Crowther, D. (2005). Corporate social responsibility in Portugal: empirical evidence of corporate behaviour. *Corporate Governance*, 5(5), 3-18. doi: 10.1108/14720700510630013
- AccountAbility. (2008). AA 1000, Accountability Principles Standard Retrieved from [http://www.accountability.org/images/content/5/7/573/AA1000APS-2008-PT\(print\).pdf](http://www.accountability.org/images/content/5/7/573/AA1000APS-2008-PT(print).pdf)
- Afonso, S., Odete, P., & Monte, A. P. (sem data). Responsabilidade Social Empresarial das Empresas cotadas pertencentes ao PSI20: Análise evolutiva e relação com o desempenho económico-financeiro.
- Aiginger, K. (2009). The current economic crisis: causes, cures and consequences. *Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung Working Papers*, 341.
- Araújo, F. J. d. (2007). Reflexões sobre o Balanço Social. *Revisores e Auditores*, N.º 38 Junho/Setembro de 2007, 67.
- Arevalo, J. A., & Aravind, D. (2010). The impact of the crisis on corporate responsibility: the case of UN global compact participants in the USA. *Corporate Governance*, 10(4), 406-420. doi: 10.1108/14720701011069641
- Arlow, P., & Cannon, M. J. (1982). Social Responsiveness, Corporate Structure, and Economic Performance. [Article]. *Academy of Management Review*, 7(2), 235-241. doi: 10.5465/amr.1982.4285580
- Aupperle, K. E., Carroll, A. B., & Hatfield, J. D. (1985). An empirical examination of the relationship between corporate social responsibility and profitability. [Article]. *Academy of Management Journal*, 28(2), 446-463. doi: 10.2307/256210
- Balabanis, G., Phillips, H. C., & Lyall, J. (1998). Corporate social responsibility and economic performance in the top British companies: are they linked? *European Business Review*, 98(1), 25-44.
- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Belkaoui, A. (1976). The impact of the disclosure of the environmental effects of organizational behavior on the market. *Financial Management*, 26-31.
- Bordo, M. D. (2008). An historical perspective on the crisis of 2007-2008: National Bureau of Economic Research.

- Branco, M. C., & Rodrigues, L. L. (2005). An exploratory study of social responsibility disclosure on the Internet by Portuguese listed companies. *Social Responsibility Journal*, 1, 81-90.
- Branco, M. C., & Rodrigues, L. L. (2006). Communication of corporate social responsibility by Portuguese banks: A legitimacy theory perspective. *Corporate Communications: An International Journal*, 11(3), 232-248. doi: 10.1108/13563280610680821
- Branco, M. C., & Rodrigues, L. L. (2008). Factors Influencing Social Responsibility Disclosure by Portuguese Companies. *Journal of Business Ethics*, 83(4), 685-701. doi: 10.1007/s10551-007-9658-z
- Bryman, A., & Cramer, D. (1993). *Análise de dados em ciências sociais : introdução às técnicas utilizando o SPSS* (2.^a ed.). Oeiras: Celta.
- Buiter, W. H. (2007). Lessons from the 2007 Financial Crisis. *Paper submitted to the UK Treasury Select Committee, as background for my appearance before the Committee*, 18(CEPR Policy Insight).
- Burlea, A. S., Radu, C., Craciun, L., Ionascu, C., & Lolescu, R. (2010). The Relationship Between Financial Crisis, Corruption, And Corporate Social Responsibility In Romania. *Management and Marketing Journal*, 8(1), 65-72.
- Byus, K., Deis, D., & Ouyang, B. (2010). Doing well by doing good: Corporate social responsibility and profitability. *SAM Advanced Management Journal*, 75(1), 44.
- Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. [Article]. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505. doi: 10.5465/amr.1979.4498296
- Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295. doi: 10.1177/000765039903800303
- Cochran, P. L., & Wood, R. A. (1984). Corporate Social Responsibility and Financial Performance. [Article]. *Academy of Management Journal*, 27(1), 42-56. doi: 10.2307/255956
- COM, C. E. (2001). Livro Verde: Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas Retrieved from http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/pt/com/2001/com2001_0366pt01.pdf
- COM, E. C. (2011). Communication from the commission to the european parliament, the council, the european economic and social committee and the committee of the regions.
- Decreto-Lei n.º 9/92 de 22 de janeiro, emitido pelo Ministério do Emprego e da Segurança Social, n.º 18 C.F.R. § Diário da República Serie I- A (1992).

- Decreto-Lei n.º 155/92 de 28 de julho, emitido pelo Ministério das Finanças n.º 172 C.F.R. § Diário da República Serie I- A (1992).
- Decreto-Lei n.º 190/96 de 9 de outubro, emitido pela Presidência do Conselho de Ministros, n.º 234 C.F.R. § Diário da República Série I-A (1996).
- Dias-Sardinha, I., & Reijnders, L. (2005). Evaluating environmental and social performance of large Portuguese companies: a balanced scorecard approach. *Business Strategy and the Environment*, 14(2), 73-91. doi: 10.1002/bse.421
- Dobers, P., & Halme, M. (2009). Corporate social responsibility and developing countries. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 16(5), 237-249. doi: 10.1002/csr.212
- Domench, P. A. (2003). La divulgación de la información social y medioambiental de la gran empresa española en el período 1994-1998: situación actual y perspectivas. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, XXXII, n.º 117, 571-601.
- Douglas, A., Doris, J., & Johnson, B. (2004). Corporate social reporting in Irish financial institutions. *The TQM Magazine*, 16(6), 387-395.
- Drucker, P. F. (1984). Converting Social Problems into Business Opportunities: The New Meaning of Corporate Social Responsibility. *California Management Review*, 26 (1), 53-63.
- EcoD, I. E. O que é ISO 26000 Retrieved 13 de fevereiro de 2013, from <http://www.ecodesenvolvimento.org/iso26000/o-que-e-iso26000#ixzz2LBplDGaS>
- Eugénio, T. C. P. (2009). *Social and environmental accounting: a case study on a Portuguese cement company*. Tese de Doutoramento, ISCTE, Lisboa. Retrieved from <http://repositorio-iul.iscte.pt/handle/10071/2463>
- Fernández, B., & Souto, F. (2009). Crisis and Corporate Social Responsibility: Threat or Opportunity? *International Journal of Economic Sciences and Applied Research*, 2(1), 36-50.
- Ferreira, C. (2004). Environmental accounting: the Portuguese case. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 15(6), 561-573. doi: 10.1108/14777830410560665
- Fogler, H. R., & Nutt, F. (1975). A NOTE ON SOCIAL RESPONSIBILITY AND STOCK VALUATION. *Academy of Management Journal*, 18(1), 155-160.
- Fombrun, C., & Shanley, M. (1990). What's in a name? Reputation building and corporate strategy. *Academy of Management Journal*, 233-258.
- Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Parmar, B. L., & Colle, S. d. (2010). Stakeholder Theory: The atate of the art CAMBRIDGE (Ed.) Retrieved from <http://books.google.pt/books?id=xF8-WN1QIIMC&printsec=frontcover&hl=pt-PT#v=onepage&q&f=false>

- Friedman, M. (1970). The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profits. In W. Zimmerli, M. Holzinger & K. Richter (Eds.), *Corporate Ethics and Corporate Governance* (pp. 173-178): Springer Berlin Heidelberg 2007.
- Gallego, I. (2006). The use of economic, social and environmental indicators as a measure of sustainable development in Spain. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 13(2), 78-97. doi: 10.1002/csr.94
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory. *Journal of Business Ethics*, 53(1-2), 51-71. doi: 10.1023/b:busi.0000039399.90587.34
- Gaspar, A. K. (2003). Possible role of the Multilateral Investment Fund (MIF) in the area of Corporate Social Responsibility (CSR): Inter-American Development Bank.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2006). *Contemporary Management: Creating Value in Organizations*: McGraw-Hill.
- Giannarakis, G., & Theotokas, I. (2011). The Effect of Financial Crisis in Corporate Social Responsibility Performance. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1).
- Global Reporting Initiative. (2006). Diretrizes para Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade. *Versão 3 (G3)*, 52.
- Global Reporting Initiative. (2008). Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement. *Versão 3 (RG 3)*, 49.
- Göbbels, M., & Jonker, J. (2003). AA1000 and SA8000 compared: a systematic comparison of contemporary accountability standards. *Managerial Auditing Journal*, 18(1), 54-58. doi: 10.1108/02686900310454246
- Gray, R., Kouhy, R., & Lavers, S. (1995). Constructing a research database of social and environmental reporting by UK companies. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 8(2), 78-101. doi: 10.1108/09513579510086812
- Gray, R. H., Owen, D., & Adams, C. (1996). *Accounting and Accountability: Changes and Challenges in Corporate Social and Environmental Reporting*: Prentice Hall International.
- Griffin, J. J., & Mahon, J. F. (1997). The Corporate Social Performance and Corporate Financial Performance Debate: Twenty-Five Years of Incomparable Research. *Business & Society*, 36(1), 5-31. doi: 10.1177/000765039703600102
- Hamid, F. Z. A. (2004). Corporate social disclosure by banks and finance companies: Malaysian evidence. *Corporate Ownership Control*, 1(4), 118-131.
- Handy, C. (2002). What is a business for? *Harvard Business Review*, December.
- Instituto Nacional de Estatística. (2010). Anuário Estatístico de Portugal 2009. *Destaque - Informação à comunicação social*.

- Instituto Nacional de Estatística. (2011). Anuário Estatístico de Portugal 2010. *Destaque - Informação à comunicação social*.
- Instituto Nacional de Estatística. (2013). Anuário Estatístico de Portugal 2011. *Destaque - Informação à comunicação social*.
- ISO, I. O. f. S. (2009). Guidance on social responsibility. 99.
- Jacob, C. K. (2012). The Impact of Financial Crisis on Corporate Social Responsibility and Its Implications for Reputation Risk Management. *Journal of Management and Sustainability*, 2(2), 259-275.
- Karaibrahimoglu, Y. Z. (2010). Corporate social responsibility in times of financial crisis. *African Journal of Business Management*, 4(4), 382-389.
- KPMG. (2006). Estudo da KPMG sobre a Publicação de Relatórios de Sustentabilidade em Portugal. *KPMG Advisory – Consultores de Gestão, Lda*, 34.
- Leary, M. R., & Kowalski, R. M. (1990). Impression Management: A Literature Review and Two-Component Model. *Psychological Bulletin*, 107(No. 1), 34-47.
- Lei n.º 35/2004 de 9 de julho n.º 177 C.F.R. § Diário da República Serie I- A (2004).
- Lei n.º 141/85 de 14 de novembro n.º 262 C.F.R. § Diário da República Série I (1985).
- Liston-Heyes, C., & Ceton, G. (2009). An Investigation of Real Versus Perceived CSP in S&P-500 Firms. *Journal of Business Ethics*, 89(2), 283-296. doi: 10.1007/s10551-008-9999-2
- López, M. V., Garcia, A., & Rodriguez, L. (2007). Sustainable Development and Corporate Performance: A Study Based on the Dow Jones Sustainability Index. *Journal of Business Ethics*, 75(3), 285-300. doi: 10.1007/s10551-006-9253-8
- Mackey, A., Mackey, T. B., & Barney, J. B. (2007). Corporate social responsibility and firm performance: Investor preferences and corporate strategies. *Academy of Management Review*, 32(3), 817-835.
- McGuire, J. B., Sundgren, A., & Schneeweis, T. (1988). Corporate Social Responsibility and firm financial performance. *Academy of Management Journal*, 31(4), 854-872.
- Meek, G. K., Roberts, C. B., & Gray, S. J. (1995). Factors influencing voluntary annual report disclosures by U.S., U.K. and continental european multinational corporations. [Article]. *Journal of International Business Studies*, 26(3), 555-572.
- Merkel-Davies, D. M., & Brennan, N. (2007). Discretionary disclosure strategies in corporate narratives: incremental information or impression management? *Journal of Accounting Literature*, 26, 116-196.

- Moneva, J. M., Archel, P., & Correa, C. (2006). GRI and the camouflaging of corporate unsustainability. *Accounting Forum*, 30(2), 121-137. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.accfor.2006.02.001>
- Moneva, J. M., & Llena, F. (2000). Environmental disclosures in the annual reports of large companies in Spain. *The European Accounting Review*, 9:1, 7-29.
- Monteiro, M. A. (2005). Responsabilidade Social das Empresas (RSE) *Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários* 21, 65-70.
- Monteiro, S. M. d. S., & Guzmán, B. A. (2005). Environmental disclosures in the annual reports of large companies in Portugal. *Social and Environmental Accountability Journal*, 25(2), 15-18. doi: 10.1080/0969160x.2005.9651739
- Njoroge, J. (2009). Effects of the global financial crisis on corporate social responsibility in multinational companies in Kenya. *Ethical Information Analyst Intern, Covalence SA, Geneva*.
- Oliveira, F. N. d. (2010). *Responsabilidade Social Empresarial - um estudo às práticas das 100 maiores empresas portuguesas*. Dissertação de Mestrado, Universidade Fernando Pessoa Porto.
- Oliveira, J., Rodrigues, L. L., & Craig, R. (2011). Voluntary risk reporting to enhance institutional and organizational legitimacy Evidence from Portuguese banks. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, Vol. 19 (No.3), 271-288. doi: DOI 10.1108/13581981111147892
- Oliveira, M. C., Gomes, C. A. S., Martinez, A. L., & Costa, D. M. (2005). Uma Análise do Conteúdo e da Forma das Informações de Natureza Socioeconómica e Ambiental Divulgadas Através das Demonstrações Contábeis – O caso das empresas Baianas. *Alcance - Univali*, 12(2), 161-182.
- Olivo, H. C., & Mares, A. I. (2009). Retrospective Of Corporate Social Responsibility Through The Development Of Economic Thought. *Revista Universo Contabil*, 5(4), 116-133. doi: 10.4270/ruc.2009434
- Orlitzky, M., Schmidt, F. L., & Rynes, S. L. (2003). Corporate Social and Financial Performance: A Meta-analysis. *Organization Studies*, 24(3), 403-441.
- Parket, I. R., & Eilbirt, H. (1975). The practice of business social responsibility: the underlying factors. *Business Horizons*, 18(4), 5-10.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (1989). *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS* (Vol. 3ª ed. rev. e aum). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pinto, A. L., & Ribeiro, M. d. S. (2004). Balanço social: avaliação de informações fornecidas por empresas industriais situadas no estado de Santa Catarina. *Revista Contabilidade & Finanças*, 15, 21-34.

- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2002). The Competitive Advantage of Corporate Philanthropy. [Article]. *Harvard Business Review*, 80(12), 56-69.
- Prado-Lorenzo, J.-M., Gallego-Álvarez, I., García-Sánchez, I.-M., & Rodríguez-Domínguez, L. (2008). Social responsibility in Spain: Practices and motivations in firms. *Management Decision*, 46(8), 1247-1271. doi: 10.1108/00251740810901417
- prNP 4469-2. (2010). *Projecto de Norma Portuguesa - Sistema de gestão da responsabilidade social: Parte 2: Guia de orientação para a implementação*
- Rego, A., Cunha, M. P. e., Costa, N. G. d., Gonçalves, H., & Cabral-Cardoso, C. (2007). *Gestão Ética e Socialmente Responsável* (Vol. 2ª Edição). Lisboa: HR.
- Rodrigues, L. M. P. d. L., Oliveira, L. M. d., & Menezes, C. A. d. S. (2005). Relato financeiro do desempenho ambiental: Estudo das empresas cotadas na bolsa de valores de Lisboa e Porto. *Portuguese Journal of Management Studies*, X(2), 145-167.
- Roque, V., & Cortez, M. d. C. (2006). A divulgação de informação ambiental e a performance financeira das empresas cotadas em Portugal. *Tékhnē - Revista de Estudos Politécnicos*, III, 119-143.
- Ruf, B., Muralidhar, K., Brown, R., Janney, J., & Paul, K. (2001). An Empirical Investigation of the Relationship Between Change in Corporate Social Performance and Financial Performance: A Stakeholder Theory Perspective. *Journal of Business Ethics*, 32(2), 143-156. doi: 10.1023/a:1010786912118
- Ruiz, A. P., & Bosque, I. R. d. (2012). La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España. *UNIVERSIA BUSINESS REVIEW*(1698-5117), 14-29.
- Samy, M., Odemilin, G., & Bampton, R. (2010). Corporate social responsibility: a strategy for sustainable business success. An analysis of 20 selected British companies. *Corporate Governance*, 10(2), 203-217.
- Sánchez-Ballesta, J. P., & Lloréns, M. B. (2010). Monitoring, reputation and accountability in issuing banks in mid-nineteenth-century Spain. *Explorations in Economic History*, 47(4), 403-419. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.eeh.2009.08.006>
- Sensarma, R., & Jayadev, M. (2009). Are bank stocks sensitive to risk management? *The Journal of Risk Finance*, 10(1), 7-22. doi: 10.1108/15265940910924463
- Simpson, W. G., & Kohers, T. (2002). The Link Between Corporate Social and Financial Performance: Evidence from the Banking Industry. *Journal of Business Ethics*, 35(2), 97-109. doi: 10.1023/a:1013082525900
- Spicer, B. H. (1978). Investors, corporate social performance and information disclosure: An empirical study. *Accounting Review*, 94-111.

- Stanwick, P. A., & Stanwick, S. D. (1998). The relationship between corporate social performance, and organizational size, financial performance, and environmental performance: An empirical examination. *Journal of Business Ethics*, 17(2), 195-204.
- Székel, F., & Knirsch, M. (2005). Responsible leadership and corporate social responsibility:: Metrics for sustainable performance. *European Management Journal*, 23(6), 628-647.
- Taylor, J. B., & Williams, J. C. (2009). A Black Swan in the Money Market. *American Economic Journal: Macroeconomics*, 1(1), 58-83. doi: 10.1257/mac.1.1.58
- Vance, S. C. (1975). Are socially responsible corporations good investment risks. *Management Review*, 64(8), 19-24.
- Waddock, S. A., & Graves, S. B. (1997). The corporate social performance–financial performance link. *Strategic Management Journal*, 18(4), 303-319. doi: 10.1002/(sici)1097-0266(199704)18:4<303::aid-smj869>3.0.co;2-g
- Werther, J. W. B., & Chandler, D. (2010). Strategic Corporate Social Responsibility: Stakeholders in a Global Environment Retrieved from <http://books.google.pt/books?id=4si6VV5RGNCc>
- Whitehouse, L. (2006). Corporate Social Responsibility: Views from the Frontline. *Journal of Business Ethics*, 63(3), 279-296. doi: 10.1007/s10551-005-3243-0
- World Business Council for Sustainable Development. (1998). Corporate Social Responsibility, Meeting Changing Expectations Retrieved 5 de fevereiro, 2013, from <http://www.wbcsd.org/work-program/business-role/previous-work/corporate-social-responsibility.aspx>